

Възложител : Университет за национално и световно стопанство  
Изпълнител: „КОНТРАКС“ АД

## ДОГОВОР

№. 111 - 34 /2016 год.

Днес 5.12.....2016 год., в гр. София между:

**УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО**, с адрес: гр. София 1700, Студентски град “Христо Ботев”, ул. “Осми декември”, ЕИК: 000670602, ИН по ДДС BG 000670602, представляван от Помощник – Ректора – Николай Бакърджиев и Директор на Дирекция „Финанси“ – Лидия Дончева, наричан за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ** от една страна

и

„**КОНТРАКС**“ АД, гр. София 1113, ул. “Тинтява” № 13 , ЕИК: 175415627, ИН по ДДС: BG175415627, представлявано от Йордан Петков Йорданов – Изпълнителен Директор, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ** от друга страна,

след проведено събиране на оферти с обява, по реда на глава 26 от ЗОП, за определяне на изпълнител за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения”, обособена позиция № 1 “Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване”, Решение на РС № 24/21.09.2016г. и на осн. чл. 194 от ЗОП се сключи настоящият договор за следното:

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл.1.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да извършва извънгаранционна абонаментна поддръжка, сервиз и обновяване на телефонните централи на УНСС („Avaya Integral 55“, „Avaya Integral 5D“) и свързаните към тях устройства (UPS, цифрови телефонни апарати) в съответствие с техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ /Приложение №1/ и ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ /Приложение №2/, неразделна част от този договор.

### II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

**Чл.2.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща за изпълнение предмета на договора по чл. 1, обща цена до 36 000.00 лв. /тридесет и шест хиляди лева/ без включен ДДС, като в нея са включени абонаментните такси за техническото поддръжане, цената на новите части, с които са подменени дефектиралите по чл. 4, ал.2 и цената на възложени и извършени други дейности при необходимост по чл.4, ал.4 от настоящия договор.

**Чл. 3.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща ежемесечна абонаментна такса в размер на 940.00 лв. /деветстотин и четиридесет лева / без включен ДДС по банков път, в срок

до 30 дни, след представяне на подписан двустранен приемателно-предавателен протокол за извършеното по абонаментното поддръжане за изтеклия месец и фактура - оригинал по банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ,

### **Банка ДСК ЕАД, клон: СКЦ**

**Чл. 4./1/.** Стойността на абонаментната такса е за извършване на следните дейности включени в абонаментната поддръжка на централите:

- Системна помощ при осъществяване на връзките с доставчиците на гласови телефонни услуги;
- Поддръжка, обновяване и системна помощ за софтуерите, ползвани за отдалечено администриране и за тарифиране (PBX Control) /без лицензиите за upgrade/;
- Поддръжка и системна помощ на „горещ телефон“;
- Поддръжка, обновяване и системна помощ по номерационния план и конфигурациите;
- Изграждане на единен номерационен план за УНСС и поделения в София;
- Техническа диагностика и оценка на функционалността на инсталираното оборудване, експертиза за реконструкции и добавяне/подмяна на модули и съоръжения;
- Труд.

/2/. Смяна на дефектирали части, се извършва след предварително съгласуване цената на новите части с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като новите части се заплащат по банков път, по банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, в срок до 30 дни, след представяне на подписан двустранен приемателно-предавателен протокол за извършената подмяна и фактура - оригинал.

/3/. Гаранционният срок на подменените части е съгласно гаранционните условия на производителя.

/4/. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може със заявка да възлага и други дейности извън тези по чл. 4, ал.1, а именно:

- изграждане на връзки и включване на телекомуникационни устройства, съществуващи или придобити по време на договора при необходимост;
- изграждане на единна среда за комуникация между телефонните централи в поделенията на УНСС в София;
- доставка и поддръжка на комуникационни устройства за управление на WiFi мрежата;
- хардуерно и софтуерно обновяване на телефонната централа.

Цената и срока за извършване на тези дейности се съгласува предварително между страните.

/5/. Извършеното по ал.4 се заплаща от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ по банков път, по банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, в срок до 30 дни, след представяне на подписан двустранен приемателно-предавателен протокол за извършеното и фактура-оригинал.

### III. СРОК НА ДОГОВОРА

**Чл.5.** Настоящият договор се сключва за срок от три години, считано от 03.02.2017 год.

### IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

**Чл.6./1/.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен:

1. да осигури достъп до сградата на УНСС с телефонна централа „Avaya Integral 55“ и сградата на СК „Бонсист“ с телефонна централа „Avaya Integral 5D“ и свързаните към тях устройства, както и да създаде на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ необходимите условия за изпълнение на договора;
2. да осигури правилна експлоатация на техниката, съгласно изискванията на производителя и препоръките на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
3. да заплаща договорената абонаментната такса и подменените дефектирани части, ако има такива съгласно чл.4, ал.2, както и извършените други дейности по чл. 4, ал.4 от този договор, ако са възложени;
4. своевременно да уведомява със заявка ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при неизправност на телефонните централи „Avaya Integral 55“ и „Avaya Integral 5D“ и свързаните към тях устройства.

/2/ 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.

**Чл.7./1/.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен:

1. да поддържа в техническа изправност и годност за използване телефонните централи „Avaya Integral 55“ и „Avaya Integral 5D“ и свързаните към тях устройства, като извършва ежемесечно технически прегледи; отстранява откритите при прегледите повреди; отстранява възникналите повреди по заявки на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и др. съгласно техническото предложение за изпълнение, неразделна част от този договор;
2. добросъвестно и точно да изпълни възложената му работа;
3. при осъществяване предмета на договора да осигури и използва само квалифицирани специалисти;
4. да спазва правилата по охрана на труда, както и в изпълнение на чл. 14 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд, се задължава да осигури безопасни условия на труд както на своите работници, така и на всички останали лица, които по друг повод се намират в или в близост до работните помещения.

/2/. Поддръжката от ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е валидна в работно време (5x8).

Планирани действия, които не позволяват използването на централата за повече от 2 часа, ще се извършват в извън работно време по съгласуван с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ график. Поддръжката може да се извършва отдалечено, а при невъзможност на място в УНСС и СК „Бонсист“.

/3/. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да получи месечната абонаментна такса по чл. 3. и дължимото по чл. 4, ал. 2 и ал. 4 от договора.

**Чл. 8./1/.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ сключва договори за подизпълнение с лицата, които е посочил предварително в офертата си и е представил доказателства за поетите от тях задължения.

/2/. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок от 3 /три/ дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на подизпълнител, да изпрати копие на договора или споразумението на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, заедно с доказателства за изпълнение на условията по критериите за подбор или съответно на условията по ал.3, чл.9 от този договор.

**Чл. 9. /1/. Независимо от ползването на подизпълнители, отговорността за изпълнение на договора е на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.**

/2/. След сключване на договора и най-късно преди започване на изпълнението му, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на договора.

/3/. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнение на договор за обществена поръчка се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:

1. за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата;

2. новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишния подизпълнител, включително по отношение на дела и вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.

/4/. При замяна или включване на подизпълнител ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички документи, които доказват изпълнението на условията по ал.3.

/5/. Приемането на работи от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, за които е сключен договор за подизпълнение се извършва в присъствието на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и подизпълнителя.

## **V. ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ**

**Чл.10./1/. За отстраняване на възникнала повреда ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ подава заявка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.**

/2/. Заявката трябва да съдържа информация за повреденото устройство, часа и датата, когато е констатирана повредата и вероятния характер на повредата.

**Чл.11.** При отпадане работоспособността на съответната централа срока на реакция на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е 1 час и срок на отстраняване на проблем, и възстановяване на услугите е до 2 работни дни. При отпадане на отделни функционалности, срокът на реакция е до 4 часа и отстраняването е до 5 работни дни.

## **VI. НЕУСТОЙКИ**

**Чл.12.** Ако една от страните системно /три и повече пъти/ не изпълнява задълженията си по договора, изправната страна има право да прекрати действието на договора. В случай на прекратяване на договора неизправната страна дължи неустойка в размер на абонаментната такса за три месеца.

**Чл.13./1/.** При забавяне плащането на дължимите абонаментни такси и дължимото по чл. 4, ал. 3 и ал. 4 от настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 1% дневно върху стойността на забавеното плащане, но не по-голяма от 10% върху стойността на дължимото.

/2/. При неспазване на сроковете по чл. 11 от този договор **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 1% от месечната абонаментна такса за всеки просрочен ден, но не по-голяма от 10% върху стойността ѝ.

## **VII. НЕПРЕДВИДЕНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА**

**Чл. 14. /1/.** Страните по настоящия договора не дължат обезщетение за претърпени вреди и загуби, в случай че последните са причинени от непредвидени обстоятелства по смисъла на параграф 2, т. 27 от допълнителните разпоредби на Закона за обществените поръчки.

/2/. В случай че страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора, е била в забава, тя не може да се позовава на непредвидени обстоятелства.

/3/. Страната, засегната от непредвидените обстоятелства, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок три дни от настъпването им. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

/4/. Докато траят непредвидените обстоятелства, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

## **VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

**Чл.15.** Договорът се прекратява:

а/. с изтичане на срока на договора;

б/. по взаимно съгласие на страните, изразено писмено;

в/. едностранно, при неизпълнение или забавено изпълнение на задължения по този договор от изправната страна с десетдневно писмено предизвестие.

г/. с изчерпване на финансовия лимит по чл.2 от договора.

**Чл.16.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** прекратява този договор в случаите по чл. 118 от Закона за обществените поръчки.

**Чл. 17.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора без предизвестие, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** бъде обявен в несъстоятелност или когато е в производство по несъстоятелност или ликвидация.

**Чл. 18.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора едностранно, ако в резултат на обстоятелства възникнали след сключването му не е в състояние да изпълни своите задължения.

**Чл. 19.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да прекрати договора едностранно с 14-дневно предизвестие, без дължими неустойки и обезщетения и без необходимост от допълнителна обосновка. Прекратяването става след уреждане на финансовите взаимоотношения между страните за извършените от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и одобрени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** дейности по изпълнение на договора.

## IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 20.** Настоящият договор влиза в сила от датата на подписването му и може да бъде изменян по изключение, при условията на чл. 116 от Закона за обществените поръчки.

**Чл. 21.** Всички съобщения между страните във връзка с договора трябва да бъдат в писмена форма по пощата с известие за доставяне, факс или електронен адрес.

**Чл. 22.** Всички спорове по този договор ще се уреждат чрез преговори между страните, а при непостигане на съгласие – ще се отнасят за решаване от компетентния съд в Република България.

**Чл. 23.** За неуредените по този договор въпроси се прилагат разпоредбите на гражданското законодателство в Република България.

Неразделна част от настоящия договор са:

1. Техническо предложение на Изпълнителя /Приложение №1/;
2. Ценово предложение на Изпълнителя /Приложение №2/.

Настоящият договор се изготви и подписа в 3 /три/ еднообразни екземпляра, от които два за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и един за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:  
ЗА УНСС:**

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:  
ЗА „КОНТРАКС“ АД:**

**ПОМОЩНИК-РЕКТОР:**

**ИЗП. ДИРЕКТОР:**

**Николай Бакърджиев**

**Йордан Йорданов**

**ДИРЕКТОР ДИРЕКЦИЯ „ФИНАНСИ“:**

**Лидия Дончева**

Съгласувал:

Началник сектор ОП и Т:  
Самуил Авдала

Директор дирекция МТБ и И:  
Петко Кьосев

Директор дирекция ПО и ОП:  
Красимир Димитров

Началник сектор ВВК:  
Светослава Филчева

Изготвил:

Ръководител сектор ПО:  
Лилия Бояджиева

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Настоящото предложение е подадено от:

**КОНТРАКС АД**

/наименование на участника /

и подписано от:

Елизабета Симеонова Башева, ЕГН

/трите имена и ЕГН/

в качеството му на:

Упълномощен представител

/длъжност/

с адрес: град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява” № 13, тел.: +3592 960977,

факс: 02/ 96 09 797, e-mail: [sales@kontrax.bg](mailto:sales@kontrax.bg), ЕИК /Булстат/: 175415627

Банкови реквизити: ДСК ЕАД, клон: СКЦ

## УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Във връзка с публикувана обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения”

за обособена позиция 1:

„Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

и след като се запознахме с изискванията за участие, сме съгласни да изпълним доставката/услугата, предмет на обществената поръчка.

### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Предложение за изпълнение на поръчката в съответствие с техническата спецификация и изискванията на възложителя – (свободна редакция). *Забележка: Участникът във своето предложение за изпълнение на поръчката е длъжен да опише всички дейности предмет на услугата/доставката в съответствие с техническата спецификация и изискванията на възложителя.*
2. Документ за упълномощаване, когато лицето, което подава офертата, не е законният представител на участника;
3. Декларация за приемане условията на проекта на договора – (приложение №8);
4. Декларация за срока на валидност на офертата – (приложение №9);

Дата: 30.08.2016 год.

ПОДПИС и ПЕЧАТ

Елизабета Башева  
(име и фамилия)

Упълномощен представител  
(длъжност на представляващия участника)

Забележка: „Техническо предложение“ (приложение 7) и неговите приложения се подават за всяка обособена позиция за която участника кандидатства по отделно.

300022

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА С ПРЕДМЕТ:  
“Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения”

за изпълнение на поръчката

за Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

ОТ КОНТРАКС АД,  
град София, 1113, ул. Тинтява №13, тел. 960970, факс 9609797

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Заявяваме, че желаем да участваме в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет “Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения”, *Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“* при условията обявени в Документацията и приети от нас.

В настоящото Техническо предложение са описани обхвата, методите и начина на извършване на дейностите по поддръжката, които Контракс АД предлага да изпълни при спазване на условията и изискванията на Възложителя, описани в документацията за възлагане на поръчката.

### 1. Предложение за изпълнение на поръчката:

#### 1.1. Предмет и обект на поддръжката

- Предмет на настоящата процедура е: “Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения”,
- Обектът на поръчка включва една обособена позиция: Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“



Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

1.2. Цел - Извънгаранционна поддръжка, сервиз и обновяване на телефонната централа на УНСС и свързаните към нея устройства (UPS, цифрови телефонни апарати).

1.3. Услугите включени в абонаментната такса са:

- ♦ Системна помощ при осъществяване на връзките с доставчиците на гласови телефонни услуги.
- ♦ Поддръжка, обновяване и системна помощ за софтуерите, ползвани за отдалечено администриране и за тарифиране (PBX Control) /без лицензните за upgrade/.
- ♦ Поддръжка и системна помощ на „горещ телефон“.
- ♦ Поддръжка, обновяване и системна помощ по номерационния план и конфигурациите.
- ♦ Изграждане на единен номерационен план за УНСС и подразделения в София.
- ♦ Техническа диагностика и оценка на функционалността на инсталираното оборудване, експертиза за реконструкции и добавяне/подмяна на модули и съоръжения.
- ♦ Труд.

1.4. Други дейности, които предлагаме като част от обхвата на поръчката:

Тези дейности ще извършваме при заявка, те не са включени в абонаментната такса, заплащат се допълнително:

- ♦ Изграждане на връзки и включване на телекомуникационни устройства, съществуващи или придобити по време на договора при необходимост.
- ♦ Изграждане на единна среда за комуникация между телефонните централи в подразделенията на УНСС в София.
- ♦ Доставка и поддръжка на комуникационни устройства за управление на WiFi мрежата.
- ♦ Хардуерно и софтуерно обновяване на телефонната централа.

1.5. Обекти на поддръжката:

Описание	Кол.
<b>Телефонна централа Avaya Integral 55 (в сградата на УНСС)</b>	<b>1</b>
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 32 аналогови абонати - ASC21	18
модул 32 цифрови абонати - UPn DUPN	2
модул, ISDN PRI - T2/T1E (DT21)	2
модул 8 аналогови CO - A ATA	2
универсален комбиниран модул ADM	1
модул 4 ISDN BRI SO/TO - STSM	2
<b>PC за администриране и отчитане на телефонните разговори</b>	<b>1</b>
<b>Софтуер за администриране</b>	<b>1</b>
Софтуер за отчитане на телефонните разговори	1
Операторска конзола	1

Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

<b>ISDN BRI GSM Gateway Blue Gate</b>	<b>3</b>
<b>UPS Socomec Sicon, NeTYS PR2000, 2000VA/1340W</b>	<b>1</b>
<b>Телефонна централа Avaya Integral 5D (в сграда "Бонсист")</b>	<b>1</b>
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 4 аналогови абонати - S4A	5
модул 2 ISDN BRI SO/TO - MS4	1

#### 1.6. Условия на поддръжката:

- ♦ Принципно време на обслужване – 5X8 (пет дни в седмицата през работно време)
- ♦ Планирани действия, които не позволяват използването на централите за повече от 2 часа, ще извършваме в извън работно време по съгласуван с възложителя график.
- ♦ Отдалечена поддръжка: При възможност и одобрение от Възложителя ще се извършва отдалечена поддръжка.
- ♦ Посещения: При необходимост от намеса на място ще се извършва посещение и сервизна намеса на мястото на експлоатация. За всяко посещение на място ще се съставя протокол, с описание на извършените дейности, наименование и брой резервни части (ако има такива). Протоколът следва да бъде одобряван от Възложителя и да бъде подписан от представители на двете страни по договора.
- ♦ Резервни части: Цената на вложените части не е включена в месечната абонаментна такса и се заплаща от Възложителя допълнително.
- ♦ Реконструкции, добавяне на нови модули и съоръжения, както и изграждането на нови кабелни трасета са обект на допълнително споразумение между страните и се заплащат от Възложителя на база двустранно подписани протоколи за вложени материали и труд.
- ♦ Услугите се приемат след представяне на приемо-предавателен протокол и фактура представени от Изпълнителя.
  
- ♦ При отпадане на работоспособността на централите срока на реакция е 1 час и срок на отстраняване на проблем, и възстановяване на услугите до 2 работни дни. При отпадане на отделни функционалности, срокът на реакция е до 4 часа и отстраняването е до 5 работни дни.
- ♦ Сроковете, посочени в Споразумението за ниво на обслужване ще бъдат изцяло съобразени с посочените тук и изискванията на Възложителя.

#### 1.7. Параметри на обслужването (SLA)

1.7.1. Срок на реакция не повече от 1 час.

1.7.2. Срок на отстраняване на проблем и възстановяване на услугите не повече от 2 работни дни.

1.7.3. При отпадане на отделни функционалности:

1.7.3.1. Срок на реакция не повече от 4 часа.

1.7.3.2. Срок на отстраняване на проблем и възстановяване на услугите не повече от 5 работни дни.

1.7.4. Извършване на системна помощ по технологично обновяване и промени по съществуващи настройки - ще се извършват след заявка и уговаряне на срок, не по-рано от следващ работен ден и не по-късно от 5 работни дни.

#### 1.8. Дейности на поддръжката

Предлагаме да извършим извънгаранционна поддръжка, сервиз и обновяване на телефонната централа на УНСС и свързаните към нея устройства (UPS, цифрови телефонни апарати), в това число:

- Системна помощ при осъществяване на връзките с доставчиците на гласови телефонни услуги.
- Поддръжка, обновяване и системна помощ за софтуерите, ползвани за отдалечено администриране и за тарифиране (PBX Control).
- Поддръжка и системна помощ на „горещ телефон“.
- Поддръжка, обновяване и системна помощ по номерационния план и конфигурациите.
- Изграждане на връзки и включване на телекомуникационни устройства, съществуващи или придобити по време на договора при необходимост.
- Хардуерно и софтуерно обновяване на телефонната централа.
- Труд – за сметка на абонамента.

#### 1.9. Обхват на поддръжката:

- Поддръжката е валидна в работно време (5x8). Планирани действия, които не позволяват използването на централите за повече от 2-часа, ще бъдат извършвани в извън работно време по съгласуван с възложителя график.
- Част от дейностите по поддръжката ще бъдат извършвани отдалечено, а при невъзможност ще бъдат извършвани на място. За всяко посещение на място ще бъде съставян протокол, с описание на извършените дейности, наименование и брой вложени резервни части (ако има такива). Протоколът ще бъде подписван от представители на двете страни по договора. Допълнително вложените части следва да бъдат заплащани от Възложителя.
- Реконструкции, добавяне на нови модули и съоръжения, както и изграждането на нови кабелни трасета следва да бъдат обект на допълнително споразумение между страните и да бъдат заплащани от Възложителя на база двустранно подписани протоколи за вложени материали и труд.
- Контракс АД притежава функционираща система за приемане на сервизни заявки от участника. Възложителят ще получи достъп до системата, като клиент, с цел следене статуса на заявките през интернет, предприети действия и спазване срокове. Описанието на системата е дадено в Приложение 4.

**Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения**

Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

- Контракс предлага споразумение за ниво на обслужване (SLA), което гарантира при отпадане на работоспособността на централата срок на реакция 1 час и срок на отстраняване на проблем, и възстановяване на услугите до 2 работни дни. При отпадане на отделни функционалности, срокът на реакция е 4 часа, а отстраняването е до 5 работни дни. В споразумението за ниво на обслужване са описани точните параметри и срокове на договорената услуга и допустимите отклонения в качеството и компенсации за пропуснати ползи. Споразумението за ниво на сервизно обслужване е дадено в Приложение 1 към настоящата техническа оферта.
- В нашето предложение са включени идейности по системна помощ по технологично обновяване и извършване на промени по съществуващи настройки, които ще бъдат извършвани след заявка от Възложителя и уговаряне на срокове за изпълнение на дейностите.

**1.10. Местоположение и видове оборудване:**

Описание	Кол.
Телефонна централа Avaya Integral 55 (в сградата на УНСС)	1
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 32 аналогови абонати - ASC21	18
модул 32 цифрови абонати - UPn DUPN	2
модул ISDN PRI - T2/T1E (DT21)	2
модул 8 аналогови CO - A ATA	2
универсален комбиниран модул ADM	1
модул 4 ISDN BRI S0/T0 - STSM	2
PC за администриране и отчитане на телефонните разговори	1
Софтуер за администриране	1
Софтуер за отчитане на телефонните разговори	1
Операторска конзола	1
ISDN BRI GSM Gateway Blue Gate	3
UPS Socomec Sicon, NeTYS PR2000, 2000VA/1340W	1

Описание	Кол.
Телефонна централа Avaya Integral 5D (в сградата на СК“Бонсист“)	1
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 4 аналогови абонати – S4A	5
модул 2 ISDN BRI S0/T0 – MS4	1

**2. Описание на услугите:**

**2.1. Предоставяне и поддръжка на фиксирана телефония за телефонна централа и Следгаранционна поддръжка на хардуер за телефонна централа –** представлява услуга, която се предоставя от Възложителят за периода на настоящия Договор.

**Поддръжката включва следното:**

- Услугата се предоставя на Изпълнителя, съответно на Възложителя, в случаите, когато Изпълнителят посредством Ниво 1 и Ниво 2 диагностика, определи, че продукт от системата AVAYA, собственост на Възложителя е дефектен.

Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

- Изпълнителят ще достави възмездно на Възложителя и ще инсталира заместващ продукт в сроковете, указани за отстраняване на проблем и заместващият продукт става собственост на Възложителя.
- Заместващият продукт или продуктов компонент може да бъде нов, ремонтиран в завода, подновен, отново произведен или функционално еквивалентен.
- Управление на заявките и следене на всяка сервизна ескалация и предоставяне на статуса при поискване;

**2.2. Следгаранционна поддръжка на софтуер за телефонна централа от Изпълнителя и Техническа помощ** – представлява услуга, която се предоставя от Изпълнителя. Възложителят получава регистрация и достъп до услугата за период от една година при подписване на настоящия Договор.

**Поддръжката включва следното:**

- Следгаранционната поддръжка включва отстраняване на дефекти в работата на системата, дължащи се на компоненти на системата.
- Следгаранционната поддръжка не включва отстраняване на дефекти, причинени от други системи.
- Следгаранционната поддръжка не включва разработка на допълнителни функционалности.

Срок на договора: 3 години – считано от 03.02.2017 г.

Към настоящото техническо предложение прилагаме:

- ◆ Приложение 1: Предложение за Ниво на сервизно обслужване (SLA)
- ◆ Приложение 2: Процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им
- ◆ Приложение 3: Описание на сервизната система на Контракс АД
- ◆ Приложение 3А: Управление на заявките и инцидентите

30/08/2016 год.  
гр. София

подпис и печат:.....

/Елизабета Башева/

## Приложение 1: Предложение за Ниво на сервизно обслужване (SLA)

### 1. Страни по договора:

1.1.1. Възложител: УНСС

1.1.2. Изпълнител: **Контракс ЕАД**, гр. София, ул. Тинява №13;

1.1.3. Представители на страните

1.1.3.1. За Възложителя: .....

1.1.3.2. За Изпълнителя: Емил Лозанов, [emil.lozanov@kontrax.bg](mailto:emil.lozanov@kontrax.bg), 0889 894 332

1.1.4. Валидност на споразумението:

1.1.4.1. Дата на подписване: .....

1.1.4.2. Дата на изтичане на договора: .....

1.1.4.3. Срок за подновяване на споразумението: .....

### 2. Време на обслужване:

2.1. Нормално време на обслужване: от 8:30 до 17:30 ч. от понеделник до петък

2.2. Разширено време на обслужване: непрекъснато 24x7 365 дни в годината

2.3. В случаите на критични събития от ниво, които възпрепятстват цялостното функциониране на системата, проблемът се ескалира незабавно, вкл. и извън дефинираната часова зона 08:30-17.30 ч. Официални празници: съгласно календара обявен от НОИ или друг официален календар

### 3. Приоритети и критични прекъсвания:

#### 3.1. Общи положения

Изпълнителят ще използва степенуване на инцидентите за определяне на степента на критичност и тяхното влияние върху наличността на системата.

Степента на критичност ще бъде определяна за всеки инцидент от страна на Възложителя при неговото регистриране. Ангажиментът за времето за реакция се определя от степента на критичност на възникналите инциденти.

#### 3.2. Дефиниция на Инцидент:

2.1. Критичен инцидент с **high priority** означава следното:

- Непланирано прекъсване на цялата система, където всички функции на системата са недостъпни;
- Системата работи, но повече от 25% от конкурентните потребители на системата не могат да обслужват гласови повиквания и/или гласови съобщения
- 20% или повече от връзките или компонентите на системата са неработещи;
- Функции по рутиране или превключване са неработещи или не работят коректно;

3.3. Критичен проблем с **medium priority** включват, но не само:

- Неработеща функционалност за статистика
- Неработеща функционалност във вградените браузъри в ССЕ
- Неработеща функционалност за разпознаване на клиент

- 3.4. Проблеми **low priority** са всички проблеми в системата, които не са дефинирани като Критичен проблем. В това число, но не само:
- Некоректни данни в статистика / мониторинг
  - Неработещ или некоректно работещ запис на разговори
- 3.5. Критичен проблем е когато 25% от потребителите на дадена услуга не могат да изпълняват стандартните си функции посредством услугата.
- 3.6. Критична промяна е когато въздействието на промяната е голямо и нуждата от промяната е спешна.

#### 4. Роли и отговорности:

##### 4.1. Представители на Възложителя:

- 4.1.1. Координира дейността на екипите по възлагане и ползване на услугите
- 4.1.2. Приема и одобрява отчетите на Изпълнителя
- 4.1.3. Ескалира инцидентите, възникнали при обслужването
- 4.1.4. Участва в периодичните срещи по отчет и преглед на споразумението за нивата на услугите.

##### 4.2. Преставител на Изпълнителя – Мениджър на нивото на сервизно обслужване (SLM):

- Координира дейностите на екипите по изпълнението на обслужването
- Изготвя отчетите по изпълнението на споразумението
- Отговаря за управлението на всички ескалации по инцидентите, възникнали при обслужването
- Организира и участва в периодичните срещи по преглед на споразумението за нивата на услугите.

##### 4.3. Екип по поддръжката:

- Мениджър на Инцидентите
- Мениджър на Проблемите
- Мениджър на Нивата на сервизно обслужване
- Сервизен център

##### 4.4. Контакти за ескалиране на инциденти

Роля	Име	Данни за контакт
Мениджър на Сервизен център	Радослав Христов	<a href="mailto:radoslav.hristov@kontrax.bg">radoslav.hristov@kontrax.bg</a>
Продуктов мениджър	Огнян Мончев	<a href="mailto:ognyan.monchev@kontrax.bg">ognyan.monchev@kontrax.bg</a>
Технически директор	Емил Лозанов	<a href="mailto:emil.lozanov@kontrax.bg">emil.lozanov@kontrax.bg</a>
Изпълнителен директор	Йордан Йорданов	<a href="mailto:jordan.jordanov@kontrax.bg">jordan.jordanov@kontrax.bg</a>

##### 4.5. Състав на потребителите от страна на Възложителя:

- 4.5.1. Представители на Възложителя
- 4.5.2. Бизнес собствениците на услугите
- 4.5.3. Крайни потребители

#### 5. Качество на услугите

##### 5.1. Наличност на услугата:

- 5.1.1. Нивата на наличност на услугите:

Изискването към достъпността на всяка ИТ услуга се изисква и дефинира както по време, така и по продължителност, както е указано в настоящото споразумение.

Достъпността на услугата се определя като способност на услугата или нейните компоненти за извършване на желаната функция в даден момент или период от време.

Недостъпността на услугата се определя като невъзможността на потребителя да извършва своите нормални дейности с помощта на тази услуга с нормална производителност.

Нивата на услугите са:

Услуга	Наличност (%)
1. Софтуер и хардуер на Авауа	98%
2. Софтуерно приложение	98%
3. Поддържаща хардуерна инфраструктура	98%

Подробности относно наличността на услугите са посочени в каталога на услугите.

5.1.2. Наличността на услугите се изчислява по следната методика:

$$Availability = \frac{AST - DT}{AST} \cdot 100,$$

където Availability е наличност на услугата;

- ♦ AST (Agreed Service Time) – Договорено работно време на услугата, дефинирано в сервизния каталог;
- ♦ DT (Downtime) – Времето, в което услугата не е достъпна, поради наличието на инцидент.

5.1.3. Период на измерване: Периодът за измерване на наличността на услугата се определя на един месец.

5.2. Максимално допустим период за възстановяване на работоспособността на Услугата се определя на база на приоритетите на свързаните инциденти:

Приоритет	1 (high)	2 (medium)	3 (low)
Време за реакция	1 час	до 4 часа	до 4 часа
Време за отстраняване на хардуерен инцидент	До 2 работни дни време за отстраняване при хардуерен проблем	До 5 работни дни време за отстраняване при хардуерен проблем	До 5 работни дни време за отстраняване при хардуерен проблем

## 6. Сервизен център:

### 6.1. Сервизен център

- Изпълнителят осигурява Сервизен център за осигуряване на обслужването
- Система за регистриране на инциденти и <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>



Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно обслужване“

- Телефон за подаване на заявки: 0700 17 977, 9609 792, в. 792;
- e-mail: service@kontrax.bg;
- Факс: 9609797
- Сервизният център е с работно време: 8:30 – 17:30 ч. от понеделник до петък
- Сервизният център поддържа дежурен сервизен специалист с работно време 24 x 7 365 дни в годината;
- Времето за реакция на Сервизния център при подадена заявка за инцидент се определя на 30 минути;
- Времето за отговор на сервизно позвъняване се определя на 3 позвънявания.

#### 6.2. Обхват на дейностите на сервизния център

- 9 x 5 ONSITE поддръжка и обслужване Ниво 1 и 2
- 9 x 5 helpdesk
- Посещение на място от оторизиран инженер на Изпълнителя
- Приемане на заявки за поддръжка Ниво 1 от сервизен инженер;
- Управление на заявките и следене на всяка сервизна ескалация и предоставяне на статуса при поискване или с предварително Договорена регулярност при наличие на активни проекти 9 x 5 Ниво 2 и 3
- Затваряне на решени заявки Ниво 2 и Ниво 3 на поддръжка
- Отдалечено управление на аларми, включително отдалечен анализ и решаване на проблемите
- Достъп до WEB системата за заявки за предоставяне на статуса на заявките

### 7. Администриране:

#### 1.1. Отчетност:

1.1.1. Изпълнителят е длъжен да поддържа и предлага на Възложителя редовна отчетност по изпълнението на споразумението

1.1.2. Месечни доклади за изпълнението

1.1.3. Протоколи

1.1.4. Двете страни се задължават да разглеждат и одобряват всички периодични отчети на съвместни срещи.

#### 1.2. Заплащане:

1.2.1. Няма реално заплащане

1.2.2. За контрол на разходите се изготвя справка за разходите, направени за осигуряване на услугите

1.2.3. Справката се изготвя на месечен период от Мениджъра по инцидентите.

### 8. Процедура за управление на промените

#### 1.3. Общи условия:

1.3.1. Всеки потребител може да иницира промени

1.3.2. Промените, иницирани от потребителя, се одобряват и докладват в системата от неговият пряк ръководител;

1.3.3. Исканите промени се подават към сервизен център на Изпълнителя под формата на искане за промяне.

1.3.4. Срок за реакция - до 16 работни часа време за реакция;

Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

#### 1.3.5. Дейности по време на срока за реакция

- 1.3.5.1. Изясняване и документиране на детайлите по искането за промяна от екипа на Възложителя и екипа на Изпълнителя;
- 1.3.5.2. Подготвя се оферта за изпълнение, от Изпълнителя;
- 1.3.5.3. Определя се отговорник от страна на Изпълнителя за изпълнението на промяната;
- 1.3.5.4. Определя се срок за изпълнение съвместно от екипите на Възложителя и Изпълнителя;
- 1.3.5.5. Съгласуване на тестовете, чрез които да се удостовери коректността в изпълнението на заявката за промяна;

#### 1.4. Промени в договора:

- 1.4.1. Общи промени: Общи промени в споразумението могат да се правят в писмена форма, в срок до един месец преди началото на влизане на промените в сила.
- 1.4.2. Малки промени:
  - 1.4.2.1. Малки промени са:
    - ♦ временно повишаване или намаляване на нивата на обслужване;
    - ♦ промени в екипите;
    - ♦ промени в работно време (до +/- 4 часа);
    - ♦ промени в реда за работа с документите и формите на отчетите.
  - 1.4.2.2. Малки промени се правят с едностранно предизвестие от Представител на Изпълнителя или Възложителя в срок от един работен ден и със съответното одобрение от другата страна.

#### 1.5. Процедура за разширяване на сервизното обслужване:

- 1.5.1. При необходимост за разширяване на времената за сервизно обслужване, Възложителят отправя писмена заявка към Изпълнителя.
- 1.5.2. В заявката следва да бъдат упоменати всички детайли относно условията за следгаранционно обслужване, в това число и целта на разширяването на нивата на обслужването и периода, за който те следва да се прилагат.
- 1.5.3. Изпълнителят следва да представи конкретен писмен отговор за условията и цените при които е в състояние да извърши разширеното сервизно обслужване.

### 9. Отчитане и фактуриране

Извършването на ремонти и влагането на резервни части и компоненти ще се извършва по следният ред:

- 1.6. Възложителят подава заявка за сервизна намеса на телефон, факс или електронна поща (чрез изпращане на билет за проблем).
- 1.7. Изпълнителят регистрира поръчката в сервизната система и назначава сервизен специалист;
- 1.8. Сервизният специалист отива на място, извършва диагностика и попълва Констативен протокол. В констативния протокол се допълват необходимите

Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

резервните части, техните количества и цени, както и очакваната стойност на услугата. Протоколът се изпраща на възложителя по електронна поща.

- 1.9. Възложителят одобрява или не одобрява извършването на услугата и влагането на резервните части.
- 1.10. Това се удостоверява от представител на Възложителя писмено чрез попълване на текст „одобрявам“ „не одобрявам“ и подписване на Констативния протокол.
- 1.11. Възложителят уведомява Изпълнителя за своето решение по електронна поща.
- 1.12. В случай, че услугата и частите са одобрени, Изпълнителят извършва дейностите по ремонта и подменя резервните части.
- 1.13. В случай че сервизната поръчка не е одобрена от Възложителя, Изпълнителят приключва сервизната поръчка със статус неодобрен ремонт и не извършва никакви технически дейности по тази сервизна поръчка докато не получи нови разпоредения от Възложителя.
- 1.14. При всички случаи се попълва Констативния протокол, който се подписва от двете страни на мястото на изпълнение на поръчката.
- 1.15. В края на отчетния период Изпълнителят изготвя отчет, с обобщена и аналитична справки за извършената работа, и с приложени копия на всички Констативни протоколи, включени в отчета.

30/08/2016 год.  
гр. София

подпис и печат:.....  
/Елизабета Башева/

## **Приложение 2: Процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им**

### **1. Въведение**

Настоящата процедура има за цел да предложи ясен и обоснован регламент, по който ще бъдат осигурявани дейностите за обслужване на всички заявки от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с цел качествено и точно изпълнение на задълженията на Контракс отстраняване на инциденти в ИТ инфраструктурата на Възложителя.

Контракс следва да осигурява приемането и обработката на заявки от страна на Възложителя.

Работата на Контракс ще бъде насочена към избягване на недостатъци или ненормална работа на системите чрез въвеждането на превантивни мерки, обхващащи информационната инфраструктура на Възложителя.

При невъзможност проблемът да бъде отстранен в рамките на изискваното време, Изпълнителят предоставя на Възложителя обратна техника за временно ползване до отстраняване на проблема. Обратната техника ще бъде с параметри и функционалност еквиваленти (или по-добри) на тези на повредената.

### **2. Обща процедура за обработка на заявки за обслужване**

Отстраняването на причините, породили обръщане към системата за поддръжка, може да премине през няколко нива, всяко от които се различава от предходните по степен на компетентност.

На всеки етап операторите на системата създават/обновяват документи, отразяващи статуса на заявката за обслужване. Документите от 1 до 2 ниво са електронни форми, генерирани и поддържани актуални в системата от операторите на екипа по поддръжка. В 3 ниво, където се обслужват сервизни заявки или заявки, пренасочени към външни фирми се ползват и документи на хартиен носител.

Общата процедура за обработка на заявките за обслужване е следната:

### **3. Потребители на системата:**

#### **За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

- Краен потребител – всеки потребител на ИТ услуги в ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
- Технически експерт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, разполагащи със знания и умения по поддръжката на ИТ;
- Състав по управление и контрол на Договора – Служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, включени в екипа по управление на проекта;
- **За Изпълнителя**
- Ръководител екип – организира дейността на екипа от операторите, дефинира задачите, контролира качеството на изпълнение, изготвя планове за дейността на екипа, отговаря за попълването на отчети за инциденти и отчети за изпълнението на заявки за предоставяне на услуги, отговаря за регулярно отчитане пред ръководителя на проекта. Мениджър - Първо ниво на ескалация;
- Оператор Сервизен център – служител на Изпълнителя, отговорен за приемането на сервизни заявки и съобщения за инциденти и за тяхното управление през целия жизнен цикъл на инцидента/заявката. Изисква допълнителна информация, ако е необходима за анализ на проблема. Стреми се към решаване на инцидентите с помощта на натрупан опит, налична документация за познати грешки и проблеми и на базата на исторически данни в сервизната система. Той е и първо ниво на поддръжка. Първо ниво,

регистрира инцидента, като попълва необходимата информация. Първо ниво се опитва да разреши инцидента, като ползва базата знания за разрешени инциденти, където има данни включващи историята на всички предшестващи инциденти и тяхното решение. На това ниво инцидентът трябва да се приключи за кратко време с информация дадена по телефона или дистанционни указания. Ако това е невъзможно, Първо ниво препраща инцидента към Второ ниво на поддръжка.

- **Техническа поддръжка от ниво 2 /Сервизен инженер/:** Всички технически експерти с работни места, разположени в обектите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ през стандартно работно време. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез дистанционни инструменти. Второ ниво на поддръжка се извършва от квалифицирани специалисти, които могат да са част и от изпълнителските екипи по други дейности по поддръжката. На това ниво се разрешават по-сложни инциденти или инциденти, които се появяват за първи път. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти, което помага на Първо ниво при следващ подобен инцидент, и по този начин оптимизира работата на Център за услуги. На това ниво инцидентът трябва да се приключи с информация дадена по телефона, дистанционни указания или с намеса на място, когато това е необходимо. Ако на това ниво инцидента не може да бъде приключен, той се препраща към трето ниво.
- **Техническа поддръжка от ниво 2+/Сервизен инженер/:** Всички технически експерти осигуряващи поддръжка на повикване. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез посещение на мястото на експлоатация.
- **Техническа поддръжка от трето ниво (Системен инженер):**
  - Специалисти на трети страни - външни доставчици на компоненти и услуги за инфраструктурата;
  - Изпълнителите на дейности по разработка на софтуер;
  - Изпълнители на следгаранционно поддържане по доставени системи.

#### 4. Установяване на инциденти:

Източниците за установяване на инциденти са следните:

- **Краен потребител**
  - Нарушена работоспособност при краен потребител
  - Намалена производителност при краен потребител
  - Недостъпна функционалност на система при краен потребител
  - Невъзможност за крайния потребител да достъпи системата;
- **Сервизни инженери на Изпълнителя:**
  - автоматизирано следене на праговете на избрани показатели и организиране на автоматизирано изпращане на съобщения до системен администратор в случай на отклонение от праговете;
  - Мониторинг на системата и регистрите на системите от експерт Второ ниво на поддръжка, който генерира заявка в случай на открити отклонения от нормалното функциониране на системата.
  - Не реализирано архивиране на система или база данни.

▪ **Технически експерт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

- Генериране на заявки при откриване на инциденти по време на тяхната ежедневна дейност;
- Генериране на заявки при откриване на тенденции за стабилно отклонение на даден показател от нормалното;

▪ **Експерт Приложения и бизнес процеси на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

- Генериране на заявки в случай на установяване на нестабилност при работата на приложния софтуер, спиране на приложния софтуер или намалена производителност.
- Неуспешно приключени транзакции или трансфер на данни между отделни приложения, модули или системи.

**5. Заявяване на инциденти:**

Инциденти може да подават:

- Краен потребител, експерт ИТ;
- Технически експерт на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Системни инженери на Изпълнителя

Пътищата\* за заявяване на инциденти са

- Телефон – вътрешен, определен от Възложителя;
- E-mail – [service@kontrax.bg](mailto:service@kontrax.bg);
- Web базирана система;

**6. Етапи:**

**6.2. Приемане и регистриране**

При приемане на инцидента Операторът на системата извършва следните действия

- (1) Приема заявката от крайните потребители по телефон, E-mail или WEB регистрирана заявка.
- (2) Регистрира заявката в сервизната система. Попълва данните на крайния потребител и на засегнатата система.
- (3) Определя нивото на критичност на инцидента и го регистрира
- (4) Определя от чия компетентност е заявката за обслужване.

**6.3. Намеса ниво 1:**

- (5) Системният оператор прави опит да разреши заявката за обслужване.
- (6) установява дали в базата знания има описана аналогична заявка за обслужване или дали актуалната заявка не е свързана с подобна заявка, издадена до този момент;
- (7) използвайки своите знания и базата знания на системата, се опитва да изпълни заявката за обслужване – отдалечено да отстрани отказа или да предостави исканата информация.
- (8) Системният оператор попълва предприетите действия във формата на заявката.
- (9) Системният оператор актуализира информацията в базата знания и , приключва заявката.

- (10) В случай, че инцидентът не може да бъде отстранен, Системният оператор пренасочва заявката за решаване на 2 ниво от поддръжка, като регистрира следващия отговорник във формата на заявката.

#### **6.4. Намеса Ниво 2:**

- (11) Сервизният инженер на Изпълнителя, предприема технически дейности по отстраняване на инцидента. В това число дистанционна намеса, ако инцидентът е на отдалечено работно място или система.
- (12) Ако заявката се реши на второ ниво, Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (13) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (14) Ако Сервизният инженер не успее да отстрани инцидента дистанционно той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (15) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса на място и предава задачата за отстраняване на инцидента към Сервизен инженер намиращ се в най-близката до мястото на инцидента сервизна точка.

#### **6.5. Намеса Ниво 2+:**

- (16) Сервизният инженер на Изпълнителя, посещава мястото на инцидента и предприема технически дейности по отстраняване на инцидента.
- (17) Ако заявката се реши на ниво 2+, Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (18) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (19) Ако Сервизният инженер не успее да отстрани инцидента с посещението си на място той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване, описва извършената диагностика и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (20) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса предава задачата за отстраняване на инцидента към звено от системата за Трето ниво на поддръжка.

#### **6.6. Намеса Ниво 3.**

- (21) Заявката за решаване на инцидента, заедно с информацията за извършената диагностика се подава към Център за обслужване на трета организация (производител, консултант и др.).
- (22) Операторът на Сервизния център обработва получената информация от Външният Сервизен център и я регистрира в поръчката, като записва и очакваното време за отстраняване на инцидента.
- (23) Операторът на Сервизния център информира Сервизния инженер от Ниво 2 или Ниво 2+ за очакваното време за реакция и отстраняване на инцидента и осигурява неговото присъствие на мястото на инцидента.

- (24) При решение на заявката от външната организация, отговорна за поддръжката на даден продукт (напр. фирма производител на съответния продукт), представител на външната фирма издава документ за решена заявка.
- (25) След извършването на намесата от трета страна по поддръжката Сервизният оператор информира Сервизния инженер от Ниво 2 или 2+ за необходимостта от извършване на допълнителни дейности, които са необходими за възстановяване на работоспособността на системата.
- (26) Сервизният инженер от Ниво 2 или 2+ извършва всички необходими действия до пълното възстановяване на системата.
- (27) След пълното възстановяване на работоспособността на системата Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (28) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

#### 6.7. Приключване

- (29) Оператор на системата попълва предприетите действия във формата на заявката и актуализира информацията в базата знания.
- (30) Представителят на Възложителя потвърждава приключването на заявката. Ако Представителят на Възложителя не одобри приключването на заявката то той подава по един от каналите информация до Оператора на центъра заедно с мотивите за неодобрението на приключването. В такъв случай Операторът на Сервизния център подновява дейността по отстраняването на инцидента от етап от който е необходимо да бъдат извършени допълнителните технически дейности за пълното възстановяване на системата.
- (31) Ако заявката за обслужване не бъде решена от сервиза или външната организация, тя остава неприключена.
- (32) На всички стъпки представителят на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ получава информация съответно за решаването и закриването на заявката за обслужване или за пренасочването ѝ.
- (33) При приключване на заявката, отговорник от системата за поддръжка уведомява представителя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, подал заявката и оставя заявката в статус завършена и неприключена до окончателното одобрение от страна на представителя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- (34) Операторът на Сервизния център оценява развитието на работата по отстраняване на инцидента и ако инцидентът отговаря на критериите за учредяването на запис за проблем извършва регистриране на проблем. Разрешаването на проблемите е задача на процес Управление на проблемите.

#### 6.8. Изход:

- Форми на заявки – затворени заявки, заявки за отказ и заявки за/



Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

информация;

- Пренасочени форми на заявки за откази и заявки за информация;
- Натрупана информация в базата знания.

30/08/2016 год.  
гр. София

подпис и печат:.....

/Елизабета Башева/

### Приложение 3: Описание на сервизната система на Контракс АД

## I. Описание на Help desk системата - HP Service Manager

### а. Възможности на системата;

- Модулът Сервизен център (Service Desk) предоставя възможност за осъществяване на запис, наблюдение и последваща обработка на сервизни заявки и инциденти по време на целия цикъл от възникването им до тяхното решаване. Това е основният инструментариум за реализация на процеса по управление на инцидентите в процеса на обслужване.
- Процесът по Управление обхваща Сервизните заявки в Service Manager системата:
- Сервизната заявка се използва за регистриране на възникнал проблем относно обектите в ИТ инфраструктурата предмет на обслужването. Сервизна заявка се регистрира в момента на нейното получаване, след което постоянно се актуализира с информация, необходима за разрешаването на възникналия проблем.
- ИТ Service Desk (Service Desk) поддържа база от знания за начини на разрешаване на възникнали инциденти, която подпомага потребители и специалисти. Информацията, съхранена в базата ще се използва за изготвяне на справки и отчети по изпълнението на условията и параметрите на договора.
- ИТ Service Desk (Service Desk) функционира като реализира процедура при регистриране на заявка за обслужване, която представлява последователност от действия – запис в база данни, насочване към оператор, ескалация към по-високо ниво.
- HP Service Manager, чрез който се реализира ИТ Service Desk (Service Desk) позволява въвеждане на заявка за обслужване през WEB интерфейс-форма или чрез електронна поща.
- HP Service Manager съхранява всички данни от създаването и обработването на дадена заявка и предоставя възможности за детайлно докладване на проблема - в колко часа е получена заявката, от кой потребител и за какъв проблем е докладвано, кой и колко време и работил по разрешаването, времената за реакция, начинът по който е разрешена и т.н.
- HP Service Manager поддържа автоматичен контрол за срока за изпълнение на заявката и при закъснение – същият е свързан и с ескалиране на проблемните заявки по предварително дефинирана процедура.
- HP Service Manager осъществява проследяване на предприетите действия в хода на изпълнение на сервизните заявки. На базата на предварително дефинирани правила и нотификации се организира автоматично следене на настъпило събитие и уведомяване на участниците в процеса.
- HP Service Manager използва механизми за уведомяване на участниците в процеса чрез електронна поща, sms като поддържа всички удобни и надеждни методи за комуникация.
- HP Service Manager известява крайния потребител за резултатите от изпълнението на заявката чрез електронна поща, WEB портал и/или чрез други комуникационни средства. HP Service Manager е WEB базирана система и предлага следене на статуса на заявката чрез WEB-интерфейс, както за операторите, така и за крайните клиенти.
- Всички модули на ИТ Service Desk (Service Desk) съхраняват получените съобщения (reports) за проблеми в централизирана база данни (CMDB) и предприетите действия по отстраняването им. Това служи за допълване на системата от база от знания (HP Service Manager Knowledge Mangement), която изпълнява ролята на хранилище за готови решения, които могат да се използват при възникване на проблем.

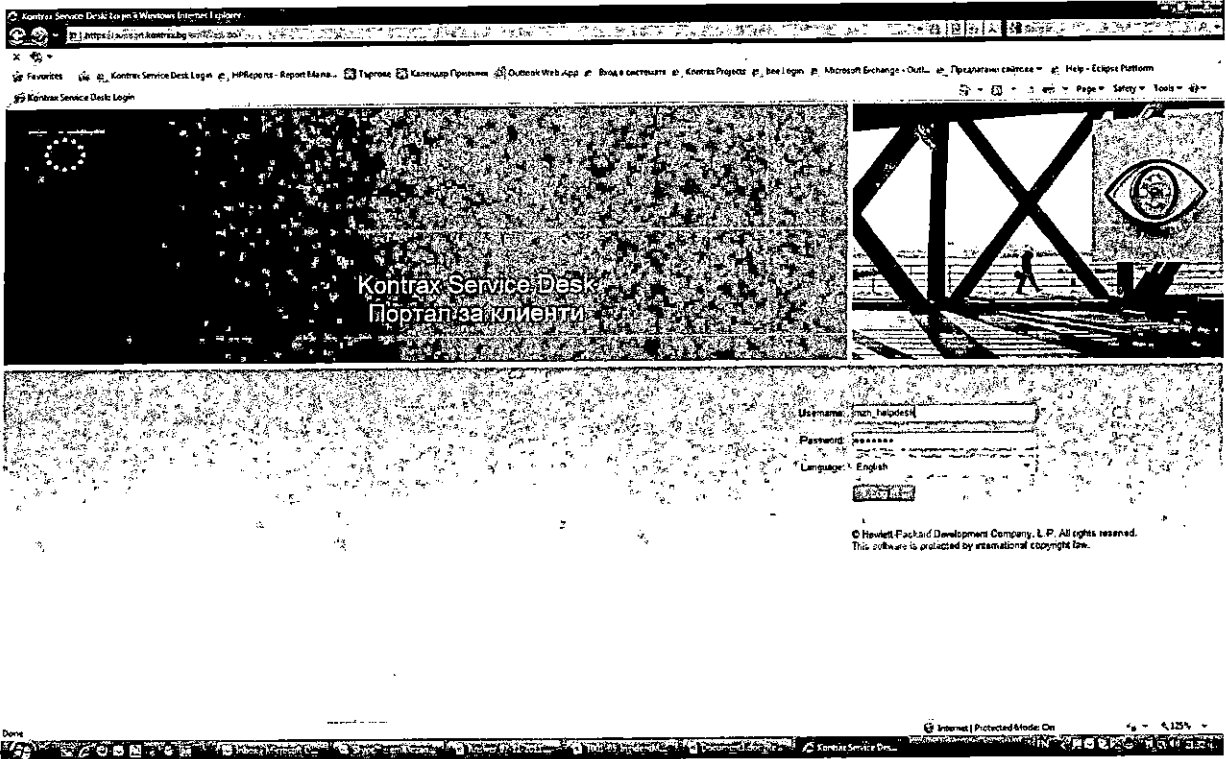
### б. Регистриране на заявки

Подаването на сервизна заявка към Сервизния център (звеното за приемане на заявки за сервиз) може да бъде извършено на посочени от Контракс e-mail, web страница или телефон, а именно:

- ♦ Телефон: 9609 792 или 0700 17977
- ♦ Факс: 9609 797
- ♦ e-mail адрес: [service@kontrax.bg](mailto:service@kontrax.bg)

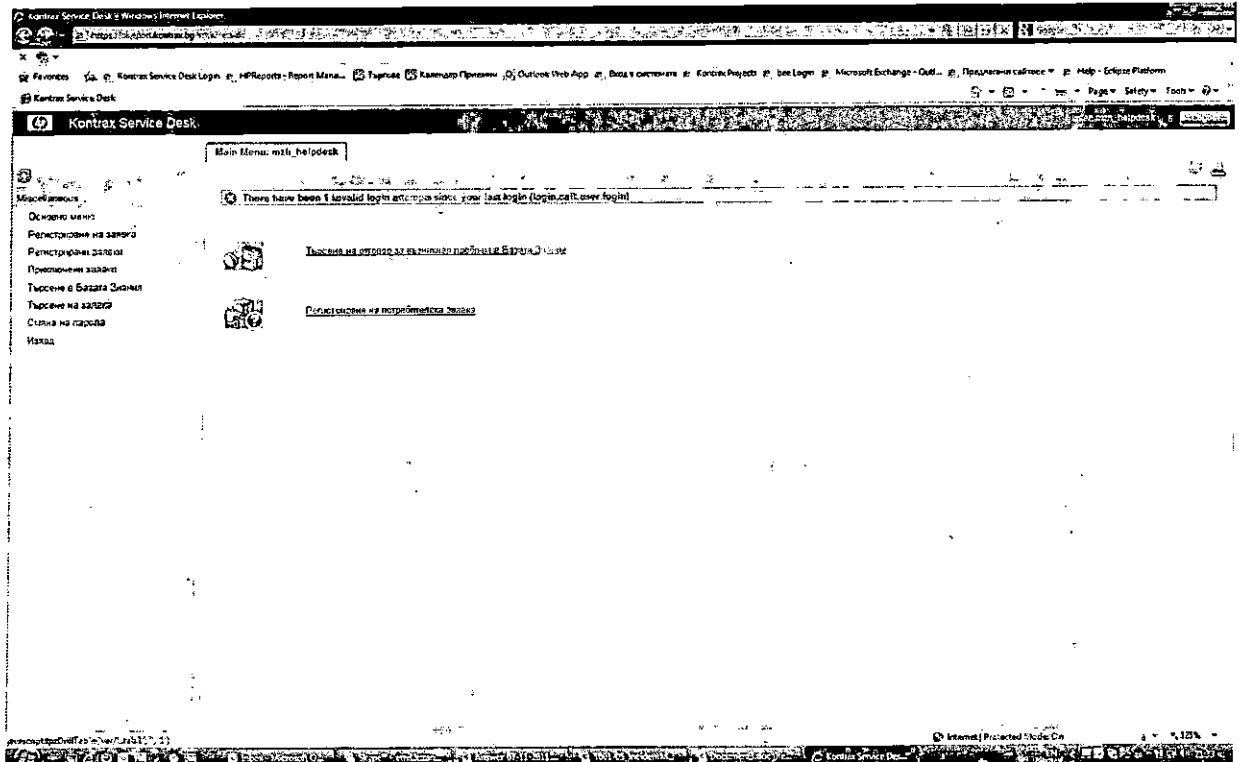
Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения  
Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

- ♦ web страница\*: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>



Фигура 1: Екран за вход

\* за всеки упълномощен от Възложителя потребител Контракс създава акаунт, потребителско име и парола. Всеки потребител има следните възможности:



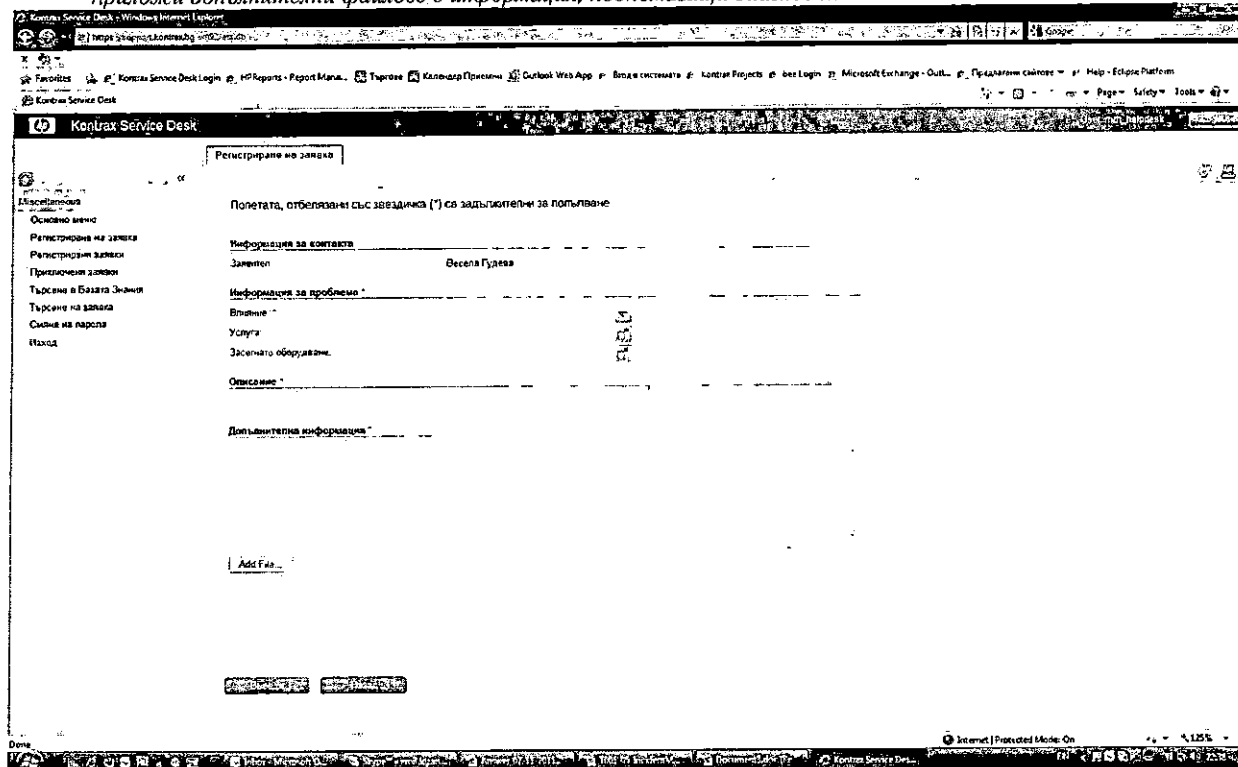
Фигура 2: Основен екран на системата

1) подаване на заявки с възможност да избере засегнатите устройства или основните модули които са предмет на гаранционното обслужване. При подаване на заявката потребителят може да избере устройството по серийн номер, модел, наименование на конкретен модул. Има възможност да избере

## Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения

Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

*влианието, което има инцидента (повредата). Да въведе описание на повредата (инцидента), както и да приложи допълнителни файлове с информация, подпомагащи диагностиката.*



**Фигура 3: Екран за регистриране на заявка**

2) Получаване на съобщения през електронна поща, при всяка промяна на състоянието (статуса) на поръчката: След всяко действие на Севризния център или на сервизен инженер по дадена сервизна заявка и потъпване на информацията, потребителят получава електронно съобщение (e-mail), който съдържа информация за действието и за статуса на изпълнението на заявката.

3) Мониторинг: Потребителят има възможност да проследи състоянието на всяка сервизна заявка, регистрирана от него, в това число отворени и неприключени заявки, но също така и всички приключени сервизни заявки.

4) База знания (Knowledge base): Всеки потребител има възможност да търси информация за вече идентифицирани сервизни проблеми и тяхното решение, както и за начини за решаване на проблеми и инциденти, които са предварително регистрирани в базата знания.

### с. Функционална схема

HP Service Manager е WEB базирана система и предлага възможност за различен достъп (на база права на потребителите/операторите) до модула, като не е необходима инсталацията на допълнителен софтуер. HP Service Manager осъществява пълен контрол на достъпа до системата от страна на оторизирани потребители.

Системата има средства за генериране на отчети на база разрези от информационните масиви, с помощта на които Контракс ще изготвя и предоставя актуална информация за различни управленчески нива на Възложителя (за мениджъри, за оперативни звена и др.). HP Service Manager притежава средства за бързо и лесно изготвяне на отчети и статистика за приетите заявки и общия процентен дял на решените проблеми; HP Service Manager разполага и с предварително дефиниране на собствени отчети по зададени критерии с възможност за графично представяне на данните; За нуждите на договора допълнително ще бъдат разработени и статистически отчети за максимален брой на приеманите заявки за единица време и средно време за обслужване, на заявките.

Правата в HP Service Manager Service Desk се дефинират на база предварителни шаблони с детайлна гранулярност до данните, което дава възможност за определени потребителски групи имат права до определени ресурси на системата, т.е. потребителите не е необходимо да имат достъп до всички ресурси.

Модулите на HP Service Desk (Service Desk) дават възможност за настройка на изгледа по групи потребители за различните нива на поддръжка.

Във връзка с наличието на т.н. „чувствителни“ данни в някои заявки, HP Service Manager осигурява високо ниво на защита на информацията, а именно:

- ограничаване на достъпа на крайните потребители през WEB само до информация за собствените им заявки;
- поддържане на различни права за достъп на операторите до информацията на модулите;
- защита на информацията на модулите срещу достъп от страна на неоторизирани лица.
- Средства за одит (дневници) на всички действия.

На схемата в Приложение 1, е изложена диаграма на процеса Управление на заявките и инцидентите. Описани са ролите на отделните длъжностни лица, отговорни за процеса на обслужване.

Дефинирани са три нива на поддръжка – две вътрешни нива и трето ниво към външна сервизна организация.

Първото ниво са т.н. Оператори на Сервизен център, които поемат всички сервизни заявки. Всички заявки, касаещи ИТ инфраструктурата и ИТ услуги, задължително се регистрират, независимо от тяхната сложност. Определени от Възложителя потребители могат да регистрират заявки през web интерфейс. В изключителни случаи се използва телефонно обаждане или и-мейл.

Операторите регистрират заявките, определят техния приоритет и се опитват да разрешат възникналия проблем.

Ако операторът не може да разреши проблема, той го ескалира към второ ниво, към група специалисти с необходимата компетентност. Ескалацията е функционална и се извършва към работна група от специалисти. При ескалацията се регистрира инцидент, като се определя неговия приоритет и време за разрешаване.

Наличните специалисти от работната група решават кой ще поеме обработката на инцидента. Съответният специалист на второ ниво поема инцидента и започва работа по разрешаване на инцидента и регистриране на информацията във вече създадения запис от специалиста на първо ниво.

Ако до 25 % от времето за отстраняване на проблема, инцидентът не е поет за изпълнение от сервизен специалист от Работната група, системата изпраща предупредително съобщение до ръководителя на Работната група.

Ако до 75 % от времето за отстраняване проблема, Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.

Ако времето за отстраняване проблема е просрочено и Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.

При затваряне на инцидента, съответната потребителска заявка се затваря автоматично.

Когато не е насочена към правилната работна група, то инцидентът се връща обратно към оператора от Сервизния център, който го е регистрирал. При такъв вид

Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения

Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“

действие, специалистът на второ ниво е длъжен да опише защо счита, че случаят не е от компетентността на неговата група.

Ескалация за трето ниво (напр. производители) се извършва от специалиста на второ ниво. Специалистът на второ ниво работещ по случая е длъжен да отразява информацията по развитието на инцидента от 3-тото ниво. Третото ниво включва сервизни организации от високо ниво на производителя, които нямат достъп до системата.

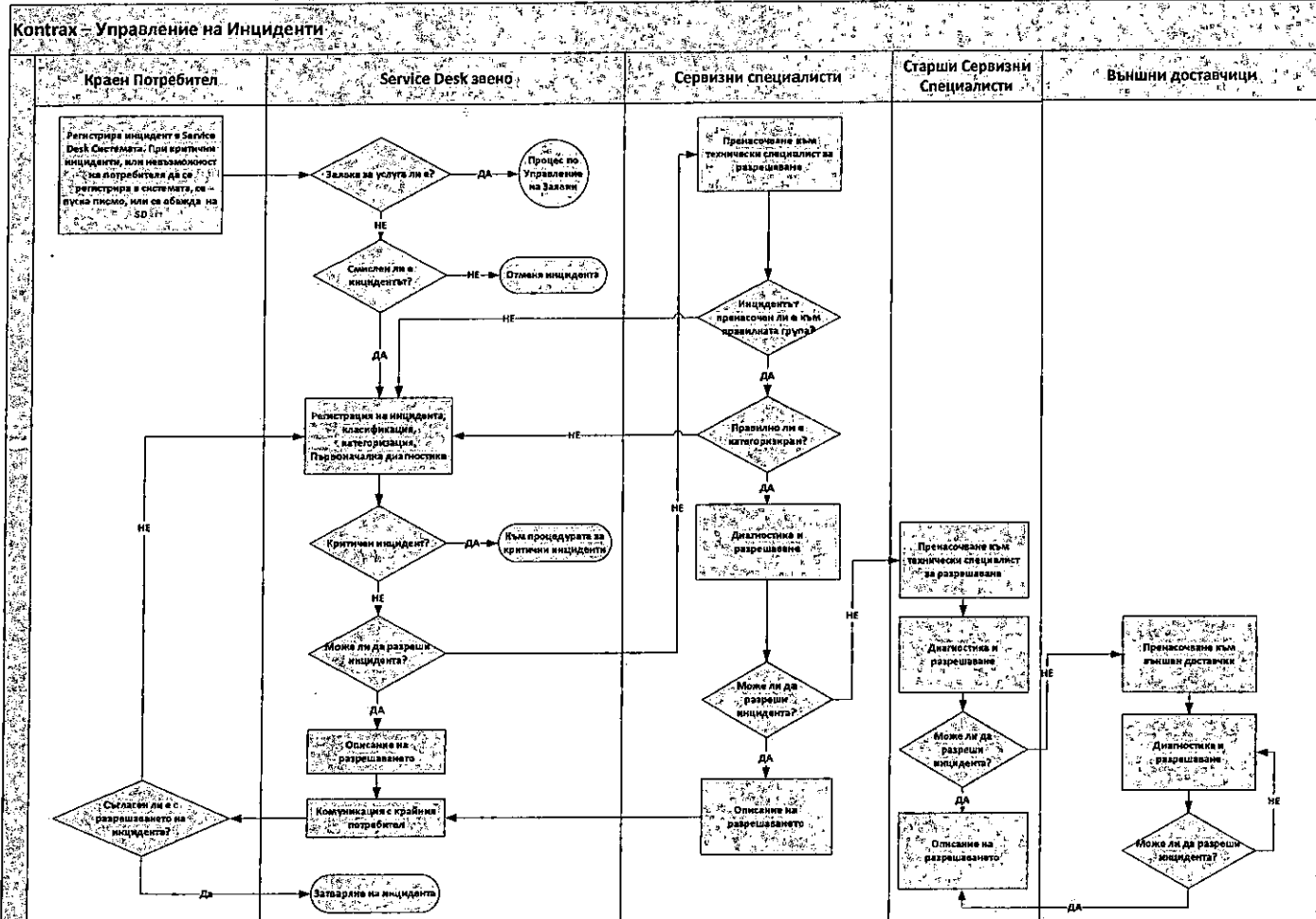
30/08/2016 год.  
гр. София

подпис и печат:...

/Елизабета Башева/

**Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения**  
**Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“**

**ПРИЛОЖЕНИЕ ЗА: УПРАВЛЕНИЕ НА ЗАЯВКИТЕ И ИНЦИДЕНТИТЕ.**



30/08/2016 год.  
гр. София

подпис и печат:.....

*Елизабета Башева*



**ДЕКЛАРАЦИЯ**  
**Относно партньорски статус на производителя**

Долуподписаната Елизабета Симеонова Башева,  
в качеството си на Упълномощен представител  
*/ръководител, управител, директор и др./*  
на **КОНТРАКС АД**,  
*/наименование на участника/*

**ДЕКЛАРИРАМ:**

Контракс АД има Статус „Партньор“ на производителя (Avaya) с минимално ниво  
“Silver partner”, което се доказва с долупосоченият линк към страницата на производителя,  
където са отразени партньорите за България:

<http://www.avaya.com/en/partner-locator/>

От посоченият линк е видно, че Контракс АД притежава и следващото след Silver Partner  
по-високо ниво - Gold Partner.

30.08.2016 г.  
*(дата на подписване)*

Декларатор: \_\_\_\_\_  
Елизабета Симеонова Башева  
*/Грийте имена, подпис и печат/*



## СПИСЪК НА СЕРВИЗНИ БАЗИ

Контракс АД разполага със звено (сервизни центрове) за приемане на сервизни заявки и Help-desk система, осигуряваща регистрация, приоритизиране и обработка на постъпилите заявки.

1) Обработването на заявки се извършва на :

- ♦ Телефон: 9609 792 или 0700 17977
- ♦ Факс: 9609 797
- ♦ e-mail адрес: [service@kontrax.bg](mailto:service@kontrax.bg)
- ♦ web страница\*: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>

2) След приемането на заявката автоматично се изпраща потвърждение към нейния подател с информация за номер и дата на регистрацията, описание на дефектиралата система и проблема, който е докладван.

3) След приемането на всяка заявка тя се приоритизира, категоризира и разпределя към екипите по поддръжката с цел изпълнение на заявката.

4) За всички следващи промени в състоянието на заявката и дейностите, извършени по нейното изпълнение системата генерира и изпраща автоматично уведомления до потребителя;

5) Времето от подаване на заявката за сервиз до изпращане на писмено електронно потвърждение за приемането ѝ е максимално половин час.

	Град	Лице за контакт	Адрес	E-mail	Телефон / факс
1.	София	Радослав Христов	ул. „Гинтява” №13	<a href="mailto:service@kontrax.bg">service@kontrax.bg</a>	02/ 9609 788
2.	Благоевград	Живко Борисов	ул. "Александър Стамболийски 67", партер	<a href="mailto:Blagoevgrad@kontrax.bg">Blagoevgrad@kontrax.bg</a>	0886 843 129
3.	Бургас	Стоян Бубалов	ул. „Константин Величков” № 34	<a href="mailto:Burgas@kontrax.bg">Burgas@kontrax.bg</a>	056 919 996
4.	Варна	Любомир Господинов	ул. „Русе” №23	<a href="mailto:Varna@kontrax.bg">Varna@kontrax.bg</a>	052 603 604
5.	Велико Търново	Георги Григоров	бул. „България” № 41	<a href="mailto:VelikoTarnovo@kontrax.bg">VelikoTarnovo@kontrax.bg</a>	062/ 600 449
6.	Видин	Тошко Тодоров	ул. „Васил Левски” № 108-3	<a href="mailto:Vidin@kontrax.bg">Vidin@kontrax.bg</a>	094/ 604 060
7.	Враца	Константин Михайлов	ул. "Кръстьо Българията" 13А	<a href="mailto:Vraza@kontrax.bg">Vraza@kontrax.bg</a>	092 666 687
8.	Габрово	Светослав Марев	Бул. "Васил Априлов" № 51	<a href="mailto:Gabrovo@kontrax.bg">Gabrovo@kontrax.bg</a>	066/ 803 212
9.	Добрич	Добрин Добрев	ул. „Опъл. Кузман Христов” № 4	<a href="mailto:Dobrich@kontrax.bg">Dobrich@kontrax.bg</a>	058/ 602 682
10.	Карлово	Христо Тахчиев	пл. „20 юли”	<a href="mailto:Karlovo@kontrax.bg">Karlovo@kontrax.bg</a>	0335/ 965 48
11.	Кърджали	Иван Вълчев	Автогара, ул. "21 век"	<a href="mailto:Kardjali@kontrax.bg">Kardjali@kontrax.bg</a>	0361/ 666 66
12.	Кюстендил	Ивайло Михайлов	ул. „Демокрация” № 1, ет. 5, офис 5 и 6	<a href="mailto:Kustendil@kontrax.bg">Kustendil@kontrax.bg</a>	078/ 52 52 52
13.	Монтана	Огнемир Панчев	ул. „Граф Игнатиев” № 5	<a href="mailto:Montana@kontrax.bg">Montana@kontrax.bg</a>	096/ 301 414
14.	Пазарджик	Николай Бараков	ул. „Гаврил Кръстевич” №4, ет. 1	<a href="mailto:Pazardjik@kontrax.bg">Pazardjik@kontrax.bg</a>	034/ 440 922
15.	Перник	Начко Божков	ул. „Благой Геврев” №67	<a href="mailto:Pernik@kontrax.bg">Pernik@kontrax.bg</a>	076/ 640 350
16.	Петрич	Емил Кара依лиев	ул. "Рокфелер" 25	<a href="mailto:e_karailiev@yahoo.com">e_karailiev@yahoo.com</a>	0745/ 630 50
17.	Плевен	Анатолий Цеков	ул. „Георги С. Раковски” №26	<a href="mailto:pleven@kontrax.bg">pleven@kontrax.bg</a>	064/ 810 201

	Град	Лице за контакт	Адрес	E-mail:	Телефон / факс
18.	Пловдив	Георги Запрянов	бул. „Христо Ботев” № 19	Plovdiv@kontrax.bg	032/ 623 723
19.	Разград	Милен Георгиев	ул. „Иван Вазов” № 7	Razgrad@kontrax.bg	084/ 690 425
20.	Русе	Младен Маринов	бул. „Скобелев” № 46, комплекс Синева, ет. 3, офис 5	Ruse@kontrax.bg	082/ 840 600 088 942 86 08
21.	Силистра	Пенчо Ковачев	ул. „Добрич” № 15	Silistra@kontrax.bg	086/ 822 717
22.	Сливен	Асен Стоянов	ул. „Дунав” 1/А, ап. 1	Sliven@kontrax.bg	044/ 625 374
23.	Смолян	Димитър Станчев	ул. "Славееви гори" 24	Smolian@kontrax.bg	0301 636 03
24.	Стара Загора	Балаж Гуяш	ул. „Георги Кюмюрев” № 8	StaraZagora@kontrax.bg	042/ 69 22 81
25.	Търговище	Никола Станчев	ул. „Сава Катрафилов” № 5, вх. Б, ет. 2	Targovishe@kontrax.bg	0601/ 638 00
26.	Хасково	Емил Димитров	ул. „Драгоман” № 14	Haskovo@kontrax.bg	038/ 664 621
27.	Шумен	Хасан Хюсеин	ул. „Ришки проход” № 20, вх. 3	Shumen@kontrax.bg	054/ 892 070
28.	Ямбол	Георги Георгиев	ул. „Бузлуджа” № 3-5	Yambol@kontrax.bg	046/ 662 094

Дата: 30.08.2016 г.

100040

## ИЗРИЧНО ПЪЛНОМОЩНО

Долуподписаният **Йордан Петков Йорданов**, с лична карта № ..... издадена  
..... г. от МВР – гр.София, с ЕГН: ..... с постоянен адрес: гр. София,  
ул. „Люлински път” № 9, в качеството ми на Изпълнителен Директор и овластено лице по  
смисъла на чл. 235, ал. 2 от ТЗ на КОНТРАКС АД, със седалище и адрес на управление:  
град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява” № 13, тел. 02/ 96 09 77; 02/ 96 09 797, ЕИК по  
БУЛСТАТ: 175415627

## УПЪЛНОМОЩАВАМ

**ЕЛИЗАБЕТА СИМЕОНОВА БАШЕВА**, ЕГН - .....  
..... от МВР гр. София,

Със следните права:

- Да представлява КОНТРАКС АД при участие в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения” за обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“
- Да подписва заверката „вярно с оригинала” върху всички изискани от Възложителя копия на документи;
- Да подписва от името на дружеството цялата документация по търгове, конкурси и обществени поръчки, включително, но не само офертата, техническото и ценово предложение, всички декларации от името на дружеството, както и всички други документи свързани с подготовката на тръжната документация;
- Да представлява дружеството пред държавни и частни организации и институции при подаване и отваряне на оферти, включително и ценови предложения.

31.08.2016 год.

Упълномощител:

Йордан Йорданов  
Изпълнителен директор

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

за приемане на условията в проекта на договора с предмет:  
„Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения“  
за обособена позиция 1

„Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС,  
WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на  
комплексно телефонно окабеляване“

Долуподписаната Елизабета Симеонова Башева,  
в качеството си на Упълномощен представител  
*/ръководител, управител, директор и др./*  
на **КОНТРАКС АД**,  
*/наименование на участника/*

**ДЕКЛАРИРАМ:**

Запозната съм и приемам условията в проекта на договора, приложен към документацията за настоящата обществена поръчка.

30.08.2016 г.  
*(дата на подписване)*

Декларатор: \_\_\_\_\_  
Елизабета Симеонова Башева  
*/Прите имена, подпис и печат/*



Приложение №9

**ДЕКЛАРАЦИЯ**  
за срок на валидност на офертата

Подписаната Елизабета Симеонова Башева,  
живуша ж.к. „Красно село“ бл. 207, ет.10, ап. 39, притежаваща л. карта № \_\_\_\_\_ изд.  
г. от МВР гр. София, ЕГН \_\_\_\_\_ Упълномощен представител на  
**КОНТРАКС АД** (*изписва се точно участника*), с ЕИК 175415627, участник в процедура за  
„Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения“,  
обособена позиция 1:  
„Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi  
мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на  
комплексно телефонно окабеляване“  
с Възложител: УНСС

**ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:**

Срокът за валидност на офертата е 90 /деветдесет/ календарни дни, считано от  
крайния срок за подаване на оферти.

30.08.2016 г.  
(дата на подписване)

Декларатор: \_\_\_\_\_  
Елизабета Симеонова Башева  
*Триплетна, подпис и печат!*



Приложение №10.1  
ДО УНСС

### ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

*Приложение 2*

Настоящото предложение е подадено от:

**КОНТРАКС АД**

*/наименование на участника /*

и подписано от:

Елизабета Симеонова Башева, ЕГН

*/трите имена и ЕГН/*

в качеството му на:

Упълномощен представител

*/длъжност/*

с адрес: град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява” № 13, тел.: +3592 960977,

факс: 02/ 96 09 797, e-mail: [sales@kontrax.bg](mailto:sales@kontrax.bg), ЕИК /Булстат/: 175415627

Банкови реквизити: ДСК ЕАД, клон: СКЦ

### УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Във връзка с публикувана обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Абонаментна поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения” обособена позиция 1 „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонните централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“ и след като се запознахме с изискванията за участие, сме съгласни да изпълним доставката/услугата, предмет на обществената поръчка при следните предложения:

Предлагана ежемесечна абонаментна такса	940,00 лв. без ДДС
---	--------------------

Нашата оферта е валидна 90 (деветдесет) календарни дни, считано от крайния срок за подаване на оферти.

Дата: 31.08.2016 год.

ПОДПИС И ПЕЧАТ:

*Елизабета Башева*  
(име и фамилия)  
Упълномощен представител  
(длъжност на представляващия участник)

.4, .1, .3 .6, .1, .5