

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО /УНСС/  
ИЗПЪЛНИТЕЛ: „КОНТРАКС“ АД

## ДОГОВОР

№. 110-1 ...../2020 г.

Днес, ... 30.1 ..... 2020 г., в гр. София, между:

**УНИВЕРСИТЕТ ЗА НАЦИОНАЛНО И СВЕТОВНО СТОПАНСТВО /УНСС/**, със седалище и адрес: гр. София, п.к. 1700, Студентски град “Христо Ботев”, ул. “Осми декември”, ЕИК: 000670602, ИН по ДДС: BG000670602, представляван от Проф. д.ик.н. Кирил Стойчев, в качеството на Помощник – Ректор, упълномощено лице по чл. 7, ал. 1 от Закона за обществените поръчки, съгласно Заповед №3264/31.12.2019г. на Ректора на УНСС – проф. д.ик.н. Кирил Стойчев, в качеството на Директор на Дирекция „Финанси“, наричан за краткост **“ВЪЗЛОЖИТЕЛ“**, от една страна

и

**„КОНТРАКС“ АД**, със седалище и адрес на управление: гр. София -1113, район Изгрев, кв.Изток, ул. “Тинтява“ № 13, ЕИК: 175415627, ИН по ДДС: BG175415627, представлявано от Тихомир Йорданов Йорданов, в качеството му на Изпълнителен директор, наричано за краткост **“ИЗПЪЛНИТЕЛ“**, от друга страна,

**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ**, наричани заедно **„Страните“**, а всеки от тях поотделно **„Страна“**,

във връзка с проведена процедура по чл.20, ал.3, т.2 от ЗОП и на основание чл.194, ал.1 от ЗОП и утвърден от Възложителя Протокол за определяне на Изпълнител за възлагане на обществена поръчка с предмет: **“Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения“**, обособена позиция № 1 **„Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи на УНСС, Wi Fi мрежата и оборудване на комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“**, се сключи този договор **/»Договора/Договорът»/** за следното:

### І. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1. /1/ **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предостави, срещу възнаграждение и при условията на този Договор, следната услуга:

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), Wi Fi мрежата и оборудване на комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване.

Чл.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави Услугите в съответствие с Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и чрез лицата, посочени

в Списък на персонала (ако е приложимо), който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 към този Договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

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

Чл. 3. Договорът влиза в сила от 04.02.2020 г. и е със срок на действие 3 /три/ години.

Чл.4. Мястото на изпълнение на договора е: гр.София, Студентски град „Христо Ботев“, бул.“8-ми декември“- сградата на УНСС и сградата на СК „Бонсист“.

## III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 5. (1) За предоставянето на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на база единични цени, предложени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в ценовото му предложение, като максималната стойност на договора не може да надвишава **36 000.00 лв. /тридесет и шест хиляди лева/ без ДДС и 43 200.00 лв. /четиридесет и три хиляди и двеста лева/ с включен ДДС**, наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора.

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

**IBAN:**

**BIC:**

**Банка**

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да уведомява писмено ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички последващи промени по ал.1 в срок от 3 /три/ дни, считано от момента на промяната. В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не уведоми ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

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

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

Чл.7. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплаща ежемесечна абонаментна такса в размер на **940.00 лв. /деветстотин и четиридесет лева /без включен ДДС и 1 128.00 лв. /хиляда сто двадесет и осем лева/ с включен ДДС**, по банков път, в срок до 30 /тридесет/ дни, след получаването на фактура – оригинал от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и подписан от страните приемо-предавателен протокол за извършеното по абонаментното поддържане за изтеклия месец и фактура-оригинал.

(2) 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 на софтуерите, ползвани за отдалечено администриране и за тарифиране /PBX Control /без лицензиите за upgrade/ -поддръжка, обновяване и системна помощ на „горещ телефон“

-поддръжка, обновяване и системна помощ по номерационния план и конфигурациите;

-изграждане на единен номерационен план на 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;

3) Смяната на дефектирани части, се извършва след предварително съгласуване цената на новите части с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, в срок до 10 дни, след представяне на подписан двустранен приемо-предавателен протокол за извършената подмяна и фактура-оригинал.

(4) Гаранционният срок на подменените части е съгласно гаранционните условия на производителя.

(5) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може със заявка да възлага и други дейности извън тези по чл. 7, ал.2, 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 подразделенията на УНСС в София;

-доставка и поддръжка на комуникационни устройства за управление на Wi Fi мрежата;

-хардуерно и софтуерно обновяване на телефонната централа.

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

(6) Дейностите по ал.5 се заплащат от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по банков път, по посочената в чл.6, ал. 1 от този договор банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, в срок до 30 дни, след представяне на подписан двустранен приемо-предавателен протокол за извършеното и фактура-оригинал.

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

Чл. 8. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

#### **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл.5 - чл.7 от Договора;

2. да иска и да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено и с дължимата грижа, в съответствие с договора и Приложенията и действащата нормативна уредба.

1.1. 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;
- други дейности, съгласно техническото предложение за изпълнение, неразделна част от този договор;

1.2.Поддръжката от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е валидна в работно време /5x8/. Планирани действия, които не позволяват използването на централата за повече от 2 часа, ще се извършват в извънработно време по съгласуван с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ график. Поддръжката може да се извършва отдалечено, а при невъзможност на място в УНСС и СК „Бонсист“.

2. да информира своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ указания и/или съдействие за отстраняването им;

3. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл.31 от Договора.

5. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП;

6. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор;

7. при подадена заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, в случаите на отпадане на работоспособността на съответната централа, да реагира до 1 час от момента на подаването. Срокът за отстраняване на възникнали повреди и/или аварии е до 2 /два/ работни дни от установяването ѝ. Приемането на извършената услуга се удостоверява с подписване на двустранен протокол. При отпадане на отделни функционалности, срокът на реакция е до 4 /четири/ часа, а отстраняването е до 5 /пет/ работни дни. При установяването на недостатъци се прилагат разпоредбите на чл. 20-23 от Договора.

8. всички използвани при извършване на ремонтните работи материали да със сертификати за качество, а ако са вносни – да бъдат одобрени за ползване на територията на Република България, както и всички да отговарят на нормативните изисквания за качество и безопасност при употреба;

9. да предава извършените дейности на определеното от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ длъжностно лице;

Чл.11. /1/ При необходимост от извършване на ремонти на съоръженията, подмяна на дефектирали части, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да достави необходимите резервни части, като предварително представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за утвърждаване оферта с количествата и цените на материалите/консумативите. Извършените ремонтни работи от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се вписват в протокол и се представя фактура-оригинал на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

/2/ ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да достави необходимите части в определен срок, който не може да надвишава 10 /десет/ календарни дни от представяне на офертата, като предварително е представил на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в офертата си количествата, срокове за изпълнение на ремонтните работи и цените на необходимите за подмяна резервни части. Доставка се документира с подписване на приемопредавателен протокол. Гаранцията на вложените материали е съгласно

гаранционните условия на производителя, а на извършените ремонтни дейности е 12 месеца от датата на подписания протокол от страните.

Чл.12. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 /три/ дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 3 /три/ дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл.66, ал.2 и ал. 14 от ЗОП.

(2) Независимо от ползването на подизпълнители, отговорността за изпълнение на договора е на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

## **ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

Чл.13. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава Услугите в уговорените срокове, количество и качество;

2. да контролира изпълнението на поетите от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ през целия срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на изготвените от него протоколи/оферти или на съответна част от тях;

4. да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ преработване или доработване на протоколи/оферти, в съответствие с уговореното в Договора;

5. да не приеме някои от протоколи/оферти, в съответствие с уговореното в чл.19, ал.1, т.2 и т.3 от Договора;

6. да уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ със заявка за възникнали повреди и/или аварии на телефонните централи („Avaya Integral 55“ и „Avaya Integral 5D“);

Чл. 14. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите, когато отговарят на договореното, по реда и при условията на този Договор;

2. да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;

3. да предостави и осигури достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения, съгласно приложимото право;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл.31 от Договора;

5. да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поиска това;

6. 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;

7. да определи длъжностно лице, което да приема извършените ремонтни дейности от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Чл.15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получи от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за съгласуване и подписване протокол за извършените ремонтни работи, както и фактура-оригинал, съгласно уговореното.

Чл.16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да получава навременни оферти от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при необходимост от подмяна на части, с посочен срок за извършване и цени за материалите.

Чл.17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да осъществява контрол по изпълнението по този договор, стига да не възпрепятства работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и да не нарушава оперативната му самостоятелност.

## V. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл.18. (1) Предаването и приемането на извършените услуги се осъществява от упълномощени представители на страните, които подписват приемо-предавателни протоколи.

(2) При сключен договор за подизпълнение, протоколите по ал.1 се съставят и подписват в присъствието на представители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и подизпълнителя.

Чл.19.(1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното;
2. когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже приемане на изпълнението до отстраняване на недостатъците, като даде подходящ срок за отстраняването им за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
3. да откаже да приеме изпълнението при съществени отклонения от договореното и/или в случай, че констатираните недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение на Договора или резултатът от изпълнението става безполезен за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

## VI. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 20. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната, неустойка в размер на 0,5% /нула цяло и пет на сто/ от месечната абонаментна такса за всеки ден забава, но не повече от 10 % /десет на сто/ върху стойността ѝ.

Чл.21. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Техническата спецификация, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ, има право да поиска от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни изцяло и качествено, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право на неустойка в размер на 10% /десет на сто/ от месечната абонаментна такса и може да прекрати договора.

Чл.22. При разваляне на договора поради неизпълнение на някоя от страните, неизправната страна дължи неустойка на изправната в размер на абонаментната такса за 2 /два/ месеца.

Чл.23. 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.

## VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 24. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока на Договора по чл.3 от Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство неизправната страна е длъжна да уведоми изправната страна в срок до 3 /три/ дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
5. при условията по чл.5, ал.1, т.3 от ЗИФОДРЮПДРКТЛ;

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

Чл.25. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците, съгласно чл.87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната страна.

(2) За целите на този Договор, Страните ще считат за неизпълнение на съществено задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ всеки от следните случаи:

1. когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е започнал изпълнението на услугите в срок до 7 /седем/ дни, считано от Датата на влизане в сила;
2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 7 /седем/ дни;
3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение;

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали Договора само с писмено уведомление до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и без да му даде допълнителен срок за изпълнение, ако поради забава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, то е станало безполезно или ако задължението е трябвало да се изпълни непременно в уговореното време.

Чл.26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл.118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл.118, ал.1, т.1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл.27. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство:

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

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

а/ да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

б/ да предаде на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички материали, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването;

в/ да върне на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички документи и материали, които са собственост на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и са били предоставени на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с предмета на Договора;

Чл.28. При предсрочно прекратяване на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ реално изпълнението и приети по установения ред Услуги.

## VIII. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

### Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 29. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора;

### Спазване на приложими норми

Чл. 30. При изпълнението на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и неговите подизпълнители са длъжни да спазват всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

### Конфиденциалност

Чл. 31. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („Конфиденциална информация“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора.

Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал.3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

Λ,



(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3, страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата страна по Договора.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до съответната страна, всички нейни подразделения, контролирани от нея фирми и организации, всички нейни служители и наети от нея физически или юридически лица, като съответната Страна отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица. Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

#### Публични изявления

Чл. 32. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на резултати от работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

#### Авторски права

Чл. 33. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в същия обем, в който биха принадлежали на автора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

(2) В случай че бъде установено с влязло в сила съдебно решение или в случай че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и/или ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този Договор, е нарушено авторско право на трето лице, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да направи възможно за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или

2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или

3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претенциите за нарушени авторски права от страна на трети лица в срок до 7 /седем/ дни от узнаването им. В случай, че трети лица предявят основателни претенции, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи пълната отговорност и понася всички щети, произтичащи от това. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ привлича ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в евентуален спор за нарушено авторско право във връзка с изпълнението по Договора.

(4) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ заплаща на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

#### Прехвърляне на права и задължения

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

#### Изменения

Чл. 35. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

#### Непреодолима сила

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

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон.

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

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата страна е длъжна, след съгласуване с насрещната страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

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

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

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

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

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

#### Нишожност на отделни клаузи

Чл. 37. В случай, че някоя от клаузите на този Договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите клаузи. Недействителната или неприложима клауза се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

#### Уведомления

Чл. 38. (1) Всички уведомления между страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

(2) За целите на този Договор данните и лицата за контакт на Страните са, както следва:

### 1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, п.к. 1700, Студентски град "Христо Ботев", ул. "Осми декември"

Тел.: (02) 8195 506

e-mail: mimi@unwe.bg

Лице за контакт:

- Ръководител отдел „Техническа поддръжка“

### 2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр.София -1113, район Изгрев, кв.Изток, ул.“Тинтява“ № 13

Тел.: 02/ 960 97 77

Факс: 02/ 960 97 97

e-mail: sales@kontrax.bg

Лице за контакт:

- Търговски мениджър, отдел „Продажби“

(3) За дата на уведомлението се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;
2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;
4. датата на приемането – при изпращане по факс;
5. датата на получаване – при изпращане по електронна поща;

(4) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез посочените по-горе средства за комуникация и на посочените лица за контакт. При промяна на посочените адреси, телефони и други данни за контакт, съответната Страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 3 /три/ дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(5) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, същият се задължава да уведоми ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за промяната в срок до 3 /три/ дни от вписването ѝ в съответния регистър.

#### Приложимо право

Чл. 39. Този Договор, в т.ч. Приложенията към него, както и всички произтичащи или свързани с него споразумения, и всички свързани с тях права и задължения, ще бъдат подчинени на и ще се тълкуват съгласно българското право.

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

#### Разрешаване на спорове

Чл. 41. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

Чл. 42. Този Договор се състои от 12 /дванадесет/ страници и е изготвен и подписан в 3 /три/ еднообразни екземпляра – от които, два за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и един за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Приложения:

Чл. 43. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

1. Приложение № 1 – Техническа спецификация;
2. Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
3. Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.
4. Приложение № 4 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението(ако е приложимо)

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

УНСС:

ПОМОЩНИК:

ПРОФ. Д-Р

.....

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ „ФИНАНСИ“:

С

ЗАНС

.....



ТОР:

ИВАН СТОЙЧЕВ

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

„КОНТРАКС“ АД

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР:

Н

ЮВ

.....

К

АД 1

КС

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

1. Пълно описание на обекта на поръчката:

**„Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения“**

Предметът на поръчката включва 3 обособени позиции, както следва:

- Обособена позиция №1 - „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“.
- Обособена позиция №2 – „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонната централа в УОБ-Равда, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“.
- Обособена позиция №3 - „Абонаментна поддръжка на телефонна централа „Panasonic KX TD 1232“ в блок 23А-ниско тяло и кабелната телефонна мрежа на П”ССО“- УНСС ”

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

I. Обособена позиция №1 – „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване“.

1. Пълно описание на обекта на поръчката - Извънгаранционна поддръжка, сервиз и обновяване на телефонната централа на УНСС и свързаните към нея устройства (UPS, цифрови телефонни апарати).

2. Дейности, включени в абонаментната поддръжка:

- 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 поделения в София.
- Техническа диагностика и оценка на функционалността на инсталираното

оборудване, експертиза за реконструкции и добавяне/подмяна на модули и съоръжения.

- Труд.

### 3. Други дейности:

- 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.

Горепосочените други дейности се извършват при заявка и не са включени в абонаментната такса и се заплащат допълнително.

### 4. 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 СО - А АТА	2
универсален комбиниран модул ADM	1
модул 4 ISDN BRI S0/T0 - STSM	2
<b>PC за администриране и отчитане на телефонните разговори</b>	<b>1</b>
<b>Софтуер за администриране</b>	<b>1</b>
<b>Софтуер за отчитане на телефонните разговори</b>	<b>1</b>
<b>Операторска конзола</b>	<b>1</b>
<b>ISDN BRI GSM Gateway Blue Gate</b>	<b>3</b>
<b>UPS Socomec Sicon, NeTYS PR2000,2000VA/1340W</b>	<b>1</b>

Телефонна централа Avaya Integral 5D (в сграда "Бонсист")	1
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 4 аналогови абонати - S4A	5
модул 2 ISDN BRI S0/T0 - MS4	1

5. Участникът трябва да опише в техническото предложение, подробно и конкретно своите услуги, които ще предостави, за да изпълни изискванията на Възложителя.
6. Наличие и подробно представяне на функционираща система за приемане на сервизни заявки от участника. Възложителят трябва да има достъп до такава система, като клиент, с цел следене статуса на заявките през интернет, предприети действия и спазване срокове.
7. Участникът да е със статус „Партньор“ на производителя (Avaya) с минимално ниво “Silver partner”. Доказва се с линк към страницата на производителя, където са отразени партньорите за България.
8. Участникът трябва да предложи 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 не може да е по-голям от 4 часа и отстраняването да е до 5 работни дни. В него да са описани точните параметри и срокове на договорената услуга и допустимите отклонения в качеството и компенсации за пропуснати ползи.
9. В предложението да бъдат включени и системна помощ по технологично обновяване и промени по съществуващи настройки, които ще се извършват след заявка и уговаряне на срок.
10. Условия свързани с изпълнение на поръчката, както следва :
  - 11.1. Начин на плащане - до 30 дни след представяне на фактура оригинал и приемо-предавателен протокол за извършеното през изтеклия месец.
  - 11.2. Периодичност на осъществяване на услугата:
  - Поддръжката трябва да е валидна в работно време (5x8). Планирани действия,



които не позволяват използването на централите за повече от 2 часа, трябва да се извършват в извън работно време по съгласуван с възложителя график.

- Поддръжката може да се извършва отдалечено, а при невъзможност трябва да се извършва на място. За всяко посещение на място трябва да се съставя протокол, с описание на извършените дейности, наименование и брой резервни части (ако има такива), който да бъде подписан от представители на двете страни по договора.
  - 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.
- Условия и начин на приемане на услугата - фактура оригинал и приемо-предавателен протокол

12. **Срок на договора: Срок на договора - 3 години считано от 04.02.2020 г.**
13. **Прогнозна стойност на обществената поръчка – 36 000 лв. без ДДС.**
14. **Критерии за възлагане на обществената поръчка - най ниска цена съгласно чл. 70, ал. 2, т. 1 форамирана от предложената месечната абонаментна такса.**

## **II. Обособена позиция №2 – „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонната централа в УОБ-Равда, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване”.**

1. Пълно описание на обекта на поръчката - Извънгаранционна поддръжка, сервиз и обновяване на телефонната централа на УОБ-Равда и свързаните към нея устройства (UPS, цифрови телефонни апарати).
2. Дейности, включени в абонаментната поддръжка:
  - 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.

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет:  
„Извънгаранционна техническа 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“

От Контракс АД,  
град София, 1113, ул. Тинтява №13, тел. 9609777, факс 9609797

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

Заявяваме, че желаем да участваме в обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет „Извънгаранционна техническа 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“ 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: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения
- Обектът на поръчка включва една обособена позиция: Обособена позиция 1: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни 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:

Извънгаранционна техническа 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“

- ◆ 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.
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 СО - А АТА	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
Телефонна централа Avaya Integral 5D (в сграда "Бонсист")	1
<b>Интерфейсни модули</b>	
модул 4 аналогови абонати - S4A	5
модул 2 ISDN BRI S0/T0 - 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 системна помощ по технологично 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.
- Системна помощ по хардуерно и софтуерно обновяване на телефонната централа.
- Труд – за сметка на абонамента.
- Цената на вложените части не е включена в месечната абонаментна такса и се заплаща от Възложителя допълнително

#### 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.
- 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 компенсация за пропуснати ползи. Споразумението за ниво на сервизно обслужване е дадено в Приложение 1 към настоящата техническа оферта.

- В нашето предложение са включени и дейности 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
<b>PC за администриране и отчитане на телефонните разговори</b>	1
<b>Софтуер за администриране</b>	1
<b>Софтуер за отчитане на телефонните разговори</b>	1
<b>Операторска конзола</b>	1
<b>ISDN BRI GSM Gateway Blue Gate</b>	3
<b>UPS Socomec Sicon, NeTYS PR2000, 2000VA/1340W</b>	1
Телефонна централа Avaya Integral 5D (в сграда "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.
- 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.

Извънгаранционна техническа 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“

- Управление на заявките и следене на всяка сервисна 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.

Към настоящото техническо предложение прилагаме:

- ◆ Приложение 1: Предложение за Ниво на сервисно обслужване (SLA)
- ◆ Приложение 2: Индикативни еднични цени на услуги
- ◆ Приложение 3: Процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им
- ◆ Приложение 4: Описание на сервисната система на Контракс АД

08/10/2019 год.

гр. София

подпис и печат:.....

/.....



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

### 1. Страни по договора:

1.1.1. Възложител: УНСС

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

1.1.3. Представители на страните

1.1.3.1. За Възложителя: .....

1.1.3.2. За Изпълнителя: }

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:



Извънгаранционна техническа 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“

- 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 изпълненението 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

Роль	Данни за контакт
Мениджър на Сервизен център	<a href="mailto:petar.panchev@kontrax.bg">petar.panchev@kontrax.bg</a>
Продуктов мениджър	<a href="mailto:ognyan.monchev@kontrax.bg">ognyan.monchev@kontrax.bg</a>
Технически директор	<a href="mailto:emil.lozanov@kontrax.bg">emil.lozanov@kontrax.bg</a>
Изпълнителен директор	<a href="mailto:Nikolay.jordanov@kontrax.bg">Nikolay.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 харуерна 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 заявки:  
<https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>
- Телефон за подаване на заявки: 0700 17 977, 9609 792, в. 792;
- e-mail: [service@kontrax.bg](mailto: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 промяна.
- 1.3.4. Срок за реакция - до 16 работни часа време за реакция;
- 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;

Извънгаранционна техническа 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“

- 1.8. Сервизният специалист отива на място, извършва диагностика и попълва Констативен протокол. В констативния протокол се допълват необходимите 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 разпореждания 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.

## 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 поддръжане 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.

Извънгаранционна техническа 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“

Разрешаването на проблемите е задача на процес Управление на проблемите.

#### **6.8.Изход:**

- Форми на заявки – затворени заявки, заявки за откази и заявки за информация;
- Пренасочени форми на заявки за откази и заявки за информация;
- Натрупана информация в базата знания.

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

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

#### a. 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.

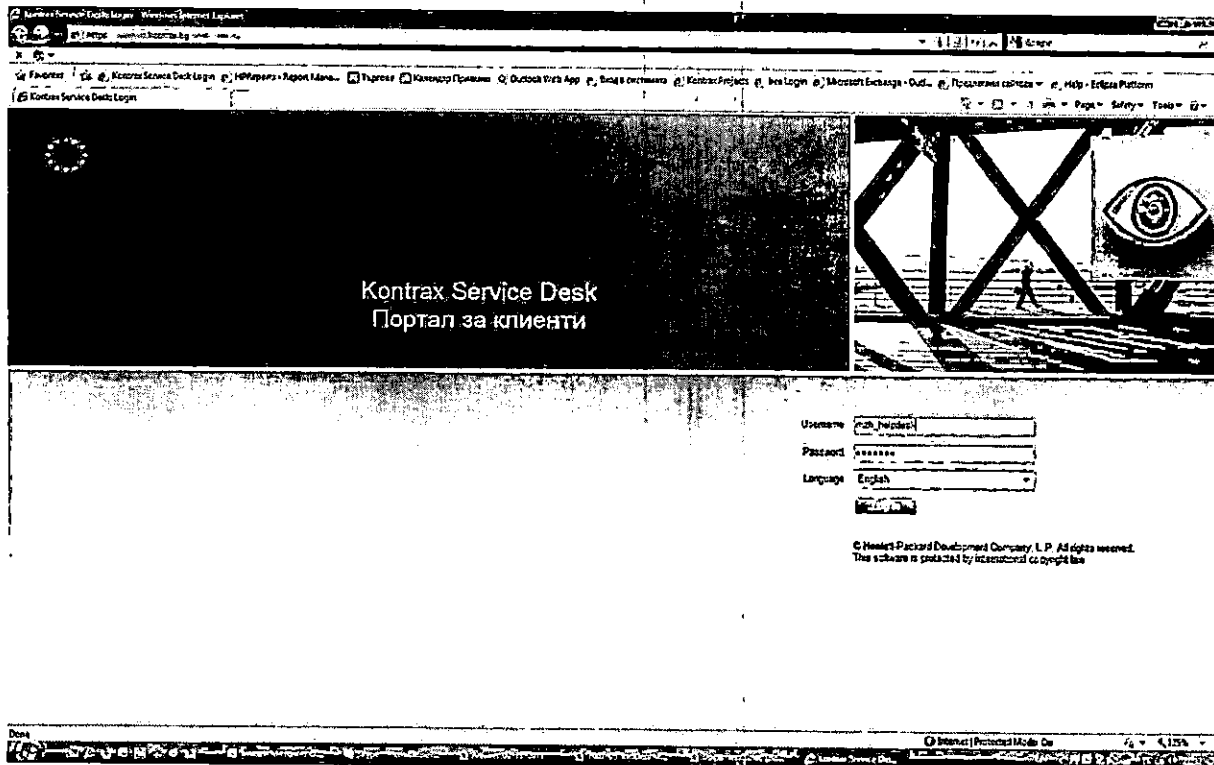
#### b. Регистриране на заявки

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

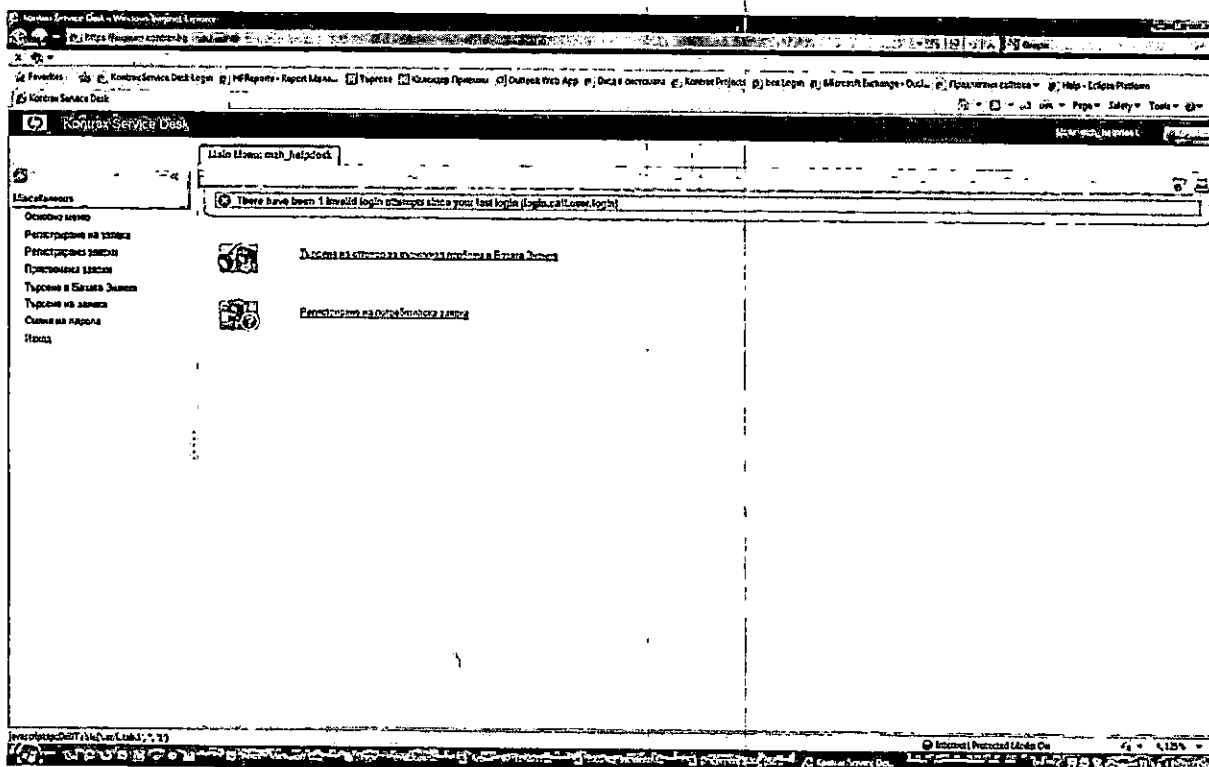
- ♦ Телефон: 9609 792 или 0700 17977

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

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



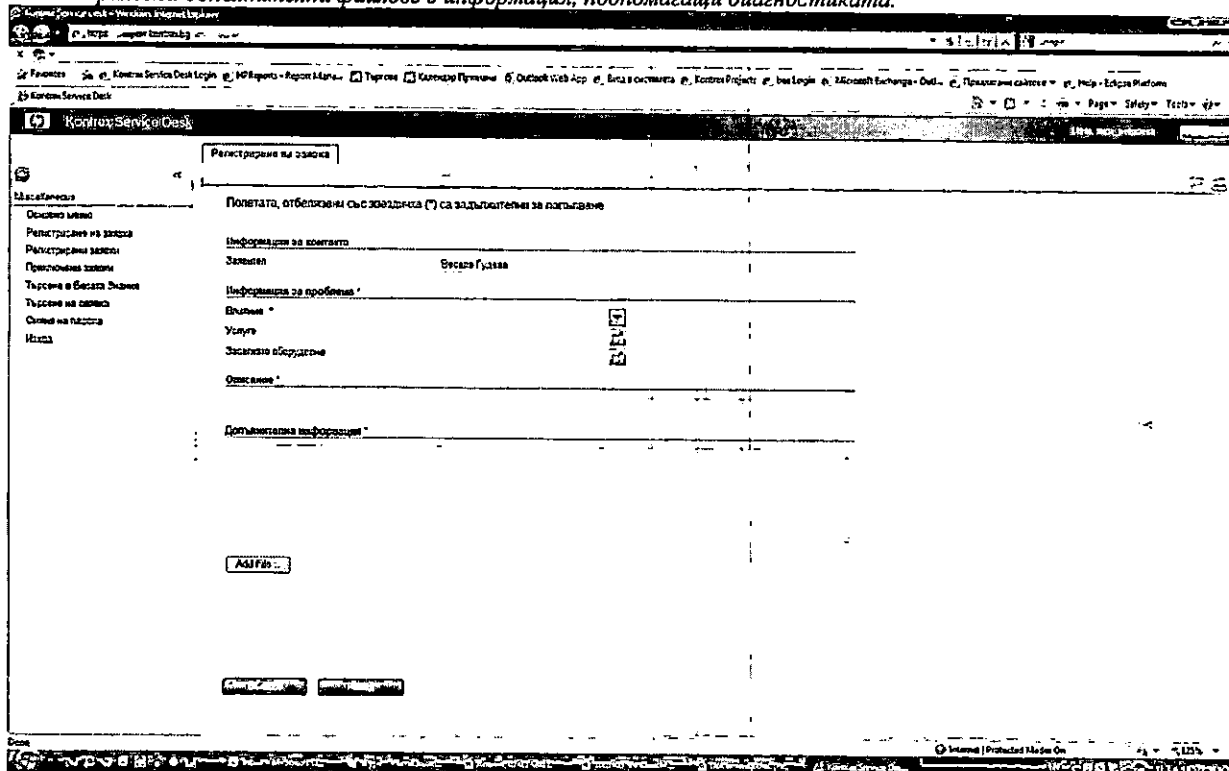
Фигура 1: Екран за вход  
 \* за всеки упълномощен от Възложителя потребител Контракс създава акаунт, потребителско име и парола. Всеки потребител има следните възможности:



Фигура 2: Основен екран на системата

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

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 влиянието, 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 попълване 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 оторизираните 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.

Извънгаранционна техническа 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“

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 реши 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.

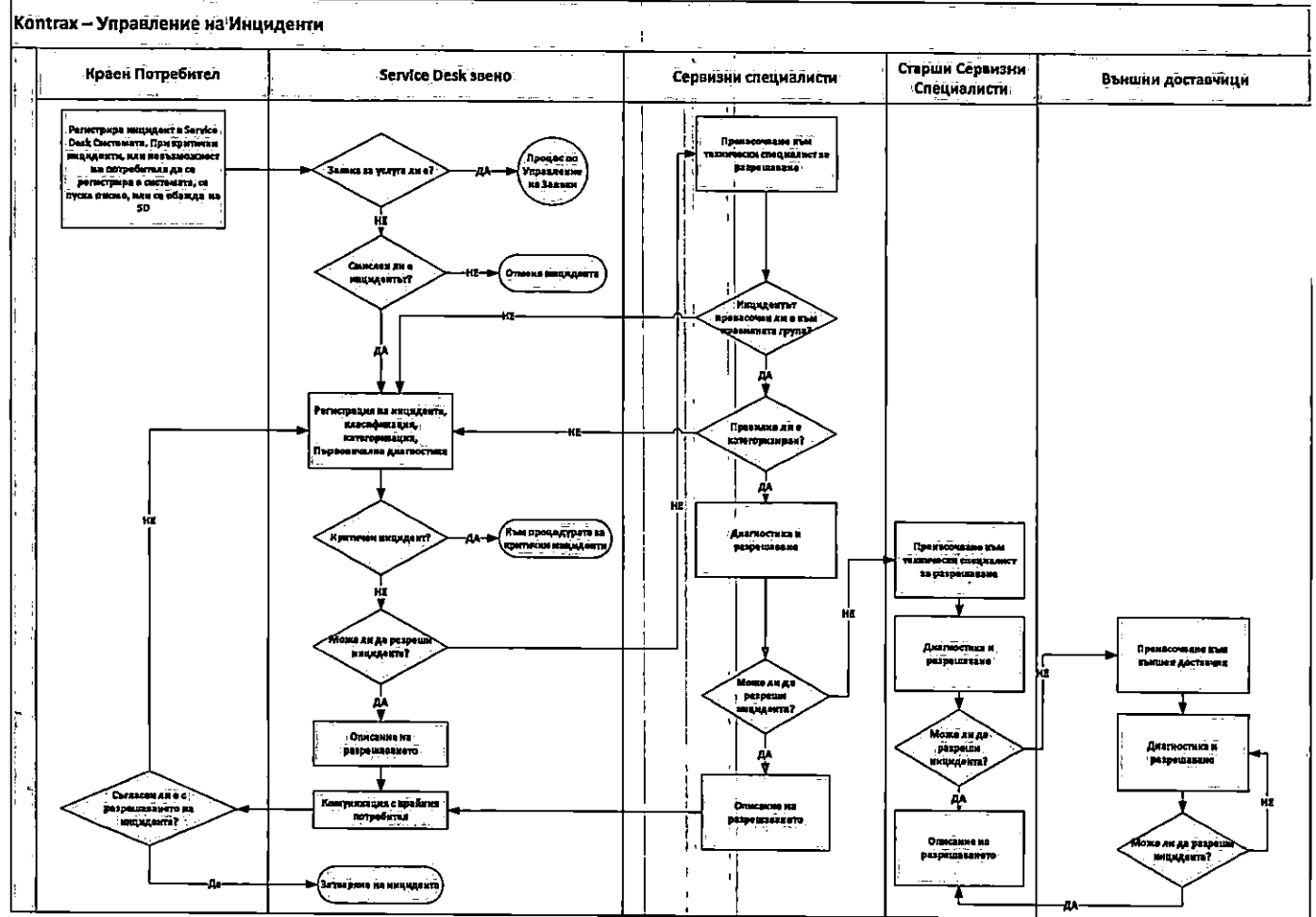
При затваряне на инцидента, съответната потребителска заявка се затваря автоматично.

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 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.

**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“**

**Приложение 3А: Управление на заявките и инцидентите.**



V

f  
KC

000042



# Avaya Partner Locator

[← Back to search results](#)

## KONTRAX JSC

Sapphire

[Website](#)

+35929609734

### Capabilities



SMALL / MEDIUM BUSINESS



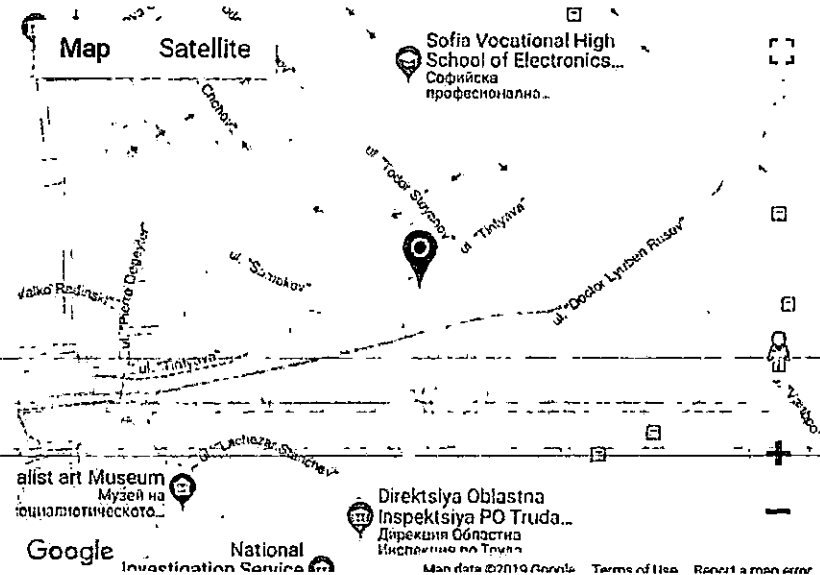
VIDEO

### Solution Size



ВАРНО С ОРИГИНАЛ  
TRUE TO ORIGINAL

100043



Nearest Location - 2.85 Miles

13 Tintyava Street

Sofia 1113

## ДЕКЛАРАЦИЯ

за срока на валидност на офертата

Долуподписаният/ата

(трите имена, ЕГН)

ЕГН:

с данни по документ за самоличност

(номер на лична карта; дата, орган и място на издаване)

в качеството ми на Упълномощен представител  
(длъжност)

на Контракс АД,

(наименование на участника)

ЕИК/БУЛСТАТ 175415627 – участник в обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи в УНСС и подразделения“ за обособена позиция №1 „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи на УНСС, WiFi мрежата и оборудване за комуникационната инфраструктура и изграждане на комплексно телефонно окабеляване”

ДЕКЛАРИРАМ, че:

Срокът на валидност на офертата е 120 дни от дата на подаване на офертите.

Дата: 08.10.2019 г.

(имс и

Контракс АД  
(наименование на участника)

ДО УНСС

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

Настоящото предложение е подадено от Контракс АД

и подписано от

*/трите имена и ЕГН/*

в качеството и на Упълномощен представител

*/длъжност/*

Банкови реквизити: ДСК ЕАД, клон: СКЦ, IBAN: BG28STSA93000008577684,  
BIC: STSABGSF

**УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,**

Във връзка с публикувана обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява с предмет: „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни централи в УНСС и поделения“ за обособена позиция №1 „Извънгаранционна техническа поддръжка на телефонни 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 услугата, предмет на обществената поръчка при следните ценови предложения:

<b>Предлагана ежемесечна абонаментна такса</b>	<b>940,00</b> лв. без ДДС
--	------------------------------

Дата: 08.10.2019 год.

**ПОДПИС И ПЕЧАТ:**

ка)

.36 , .3

000045