

ДОГОВОР

№: .....

за абонаментна поддръжка на интегрирана информационна система  
(компютърна програма) от серията АЖУР®, използвана от “Булгаргаз” ЕАД

Днес, .....2015 г. в гр. София, между

“Булгаргаз” ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. “Петър Парчевич” № 47, вписано в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 175203485, представлявано от Дафинка Йорданова Янкова - Изпълнителен директор, наричано по-долу за краткост “ВЪЗЛОЖИТЕЛ” от една страна

и

ТД “Бонев Софт Одитинг” ООД, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1404, ул. “Риккардо Ваккарини” № 10 Б, офис 1, тел.: 02/9153400, факс: 02/9153409, с ЕИК 121133745, представлявано от ..... - Управител, наричано за краткост “ИЗПЪЛНИТЕЛ”, от друга страна,

наричани поотделно “страна/страната” и заедно “страни/страните”,

във връзка с проведена процедура за възлагане на обществена поръчка, чрез договаряне без обявление по реда на Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Решение № ..... на Изпълнителния директор на “Булгаргаз” ЕАД в качеството му на възложител по смисъла на чл. 7, т. 5 и 6 от ЗОП за определяне на изпълнител,

се сключи настоящият договор, като страните се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва абонаментна поддръжка и консултиране по свои програмни продукти от серията АЖУР®, за които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е придобил лицензни права за ползване. Абонаментната поддръжка на програмния продукт АЖУР® обхваща и всички закупени модули към него, включително допълнително закупените, както и допълнително разработените модули по поръчка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ преди сключването на настоящия договор за срока на този договор. Дължимата Абонаментната цена по този договор е за поддръжката на всички закупени програмни продукти/модули от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

**Чл. 2.** Абонаментната поддръжка включва:

- (1) Консултации с цел помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на програмни продукти от серията АЖУР®.
- (2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS).
- (3) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт направени съобразно промените в нормативната уредба съгласно посоченото в ал. 5, т. 1 без допълнително заплащане.
- (4) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на неспазване на технологичния ред за експлоатация на програмните продукти.
- (5) Предоставяне на версии, включващи допълнения във функционалността, произтичащи от промени в нормативната уредба по инициатива на изпълнителя.

Deleted: методическа

Deleted:

Deleted: или по друга причина

Deleted: Организиране на архив на базата данни и предоставените програмни продукти на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Deleted: .

Deleted: .

Подмяна на програмното осигуряване на модулите към интегрираната система за управление АЖУР<sup>®</sup>, на които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е потребител, във връзка с:

Formatted: No bullets or numbering

1. Нормативни изменения, касаещи счетоводната отчетност не по-късно от 30 (тридесет) дни от датата на публикуването им в Държавен вестник и/или в подходящ срок, определен от страните по договора, с оглед влизането в сила на съответните нормативни актове;

2. Подобрения на АЖУР<sup>®</sup> по инициатива на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като съответните подобрения са в обхвата, в който се ползва дадения програмен продукт/модул. Подобренията по смисъла на тази точка не включват промяна на версията на SQL сървъра за управление на базата данни, както и промени, които са в резултат на изменения в системата за управление на базата данни или изменения, наложени от трети страни;

3. Отстраняване на грешки в програмния продукт/модул.

(6) Подмяната на програмното осигуряване по предходната алинея се състои, в предоставяне на нови дистрибутивни електронни носители и на ръководство (в електронен вид) за използване на промените, когато това се налага.

Deleted: магнитни

(7) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ получава новото програмно осигуряване по следните начини:

1. На място в офиса на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

2. По пощата или чрез официалните представители на “Бонев Софт Одитинг” ООД за региона;

3. По електронен път: от сайта на “Бонев Софт Одитинг” ООД - [www.bsoft.bg](http://www.bsoft.bg), през инсталацията на АЖУР<sup>®</sup>, чрез получаване на конфигурационен файл на електронен адрес.

(8) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва, при поискване от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ инсталация на новото програмно осигуряване. Тази услуга се заплаща отделно по часовата ставка от текущата ценова листа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

## II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да извършва следните дейности:

(1) Консултации във връзка с проблеми, касаещи технологията на ползване на програмните продукти и/или с цел помощ за работа с програмните продукти по телефона в работното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от 8:30 часа до 17:30 часа за всеки работен ден.

Deleted: методическа

(2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS) - чрез обмен на имейли или разговор по телефона или чрез отдалечен достъп в сроковете по чл. 20 от настоящия договор, съгласно приоритета на инцидента след уведомяване от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Deleted: 3

(3) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт, направени съобразно промените в нормативната уредба съгласно посоченото в чл. 2, ал. 5 от настоящия договор.

Deleted: или по друга причина без допълнително заплащане.

Deleted:

(4) Обхват на поддръжката - следва да бъде съобразена с работното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като в случай на нужда ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява поддръжка на системата в извънработно време, почивни и празнични дни по предварително писмено договаряне от двете страни.

Deleted: и.

(5) Да осигури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, за целия срок от абонамента, минимум един консултант, който се задължава, при възникнал проблем, да предостави необходимата поддръжка по телефон, имейл, или чрез отдалечен достъп.

(6) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява писмено ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за наличието на по-актуална версия на използвания от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ софтуер (програмни продукти/модули от серията АЖУР<sup>®</sup>), не по-късно от 24 (двадесет и четири) часа, след като тя е публикувана на сайта на

## ПРОЕКТ - ОБРАЗЕЦ

“Бонев Софт Одитинг” ООД - www.bsoft.bg. Условието по подмяна на програмното осигуряване са конкретизирани в чл. 2 от настоящия договор.

(7) Да открива и отстранява погрешни конфигурации в програмни продукти/модули от серията АЖУР®, които водят до нестабилна функционалност.

Deleted: в инсталирания софтуер

Deleted:

(8) Да спазва строга конфиденциалност по отношение данните на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(9) Да администрира базата данни в случаи на срив.

(10) Да обезпечи програмно осигуряване на следните модули към АЖУР®, на които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е потребител:

- Финанси и Счетоводство Enterprise;
- Анализи;
- Управление на Продажбите Professional;
- Склад;
- Каса;
- Банка;
- MY BUSINESS
- Импорт към модул Склад
- Данъчен склад;
- Управление продажби природен газ;
- Неустойки;
- Обединяване (сводиране) на данни;
- Работно място в мрежата;
- Многофирмен вариант;

(11) Поддръжката на упоменатите по-горе модули към АЖУР® се извършва чрез следните комуникационни канали:

- обмен на имейли;
- разговор по телефона;
- осигуряване на отдалечен достъп.

(12) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да започне работа по регистриран инцидент и/или заявка, докладван от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, считано от момента на уведомяване по електронната поща за неговото възникване (приложимо в случаите когато съобщението за инцидента и/или заявката е по телефона). Заявителят на инцидента/заявката добавя в адресатите на имейла и служителя в “Булгаргаз” ЕАД, определен да изпълнява функциите на свързващо звено между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и служителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ползващи при работата си програмните продукти/модули от серията АЖУР®.

Deleted: незабавно

(13) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за започване работа по инцидента, като за целта изпраща уведомителен имейл на заявителя на инцидента и/или заявката. В адресатите на имейла следва да бъде добавен и служителя в “Булгаргаз” ЕАД, определен да изпълнява функциите на свързващо звено между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и служителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ползващи при работата си програмните продукти/модули от серията АЖУР®. В съдържанието на имейла се включва информация относно времените рамки определени между страните по настоящия договор за решаване/справяне с възникнал проблем или консултиране по програмни продукти от серията АЖУР®.

Deleted: В рамките на 1 час (в работно време, освен в случаите на спешни повиквания), считано от момента на уведомяване,

Deleted:

Deleted: номера на инцидента (Trouble Ticket) и определянето на приоритета на инцидента или заявката въз основа на неговото въздействие и спешност.

(14) При разрешаване на проблема по конкретния инцидент и/или заявка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпрати уведомителен имейл до заявителя, като в адресатите на имейла следва да бъде добавен и служителя в “Булгаргаз” ЕАД, определен да изпълнява функциите на свързващо звено между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и служителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ползващи при работата си програмните продукти/модули от серията АЖУР®.

**Чл. 4.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да води отчетност за извършената работа по изпълнение на този договор, като за целта попълва протокол за всяка извършена работа, съдържащ: имената на специалист/а/ите, извършили обслужването, типа на извършената работа (консултация с цел помощ по текущата работа и т.н.) и друга информация, относима към конкретно извършените дейности от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**Чл. 5.** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за недостигнати функционални показатели в следствие на:

- влошени параметри и небалансираност на техническата и/или системна среда;
- грешки, получени в резултат на неправилна експлоатация;
- заразяване на компютрите с вируси;
- повреда в компютрите.

### III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 6.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по време на изпълнение на договора, да извършва проверка относно качеството на извършваната работа, без да пречи на работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

**Чл. 7. (1)** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да осигури правилната експлоатация на програмните продукти, съгласно изискванията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) Допълнителната работа по обслужването на програмните продукти, която е причинена от неправилна експлоатация, проявена небрежност или неподходящи условия, е за сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

**Чл. 8.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава, да заплаща уговореното в чл. 14 абонаментно възнаграждение по реда и при условията определени с договора.

### IV. ПОВИКВАНЕ ПРИ ПОВРЕДА. СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ

**Чл. 9. (1)** Съобщения или заявки от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за отстраняване на възникнала повреда в информационната система или инцидент при ползването ѝ, се депозира по начина описан в чл. 13 от настоящия договор.

(2) В заявката или съобщението за инцидент от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се посочва спешността и достатъчна информация за да се определи времевата рамка за консултиране/справяне с възникналия проблем/инцидент.

**Чл. 10.** Срокът за решение по постъпило съобщение за инцидент или заявка е съгласно посоченото в чл. 20 от настоящия договор.

**Чл. 11.** Всички срокове за отговор, реакция, решаване и други на инциденти и/или заявки в този договор се измерват в часове от работното време.

**Чл. 12.** Параметрите на покритие, специфични за всяка от услугите, обхванати в настоящия договор, са както следва:

(1) Поддръжка по телефона:

- Ще се осъществява от 8:30 часа до 17:30 часа, в официални работни дни (от понеделник до петък);

**Deleted:** (15) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни изискванията по предходните алинеи (ал. 13 и ал. 14), то ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да му наложи неустойка по реда на чл. 15, ал. 1 от настоящия договор. ¶  
(16) При подаден сигнал за възникнал проблем от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ след 16:00 ч. (в работно време), ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпрати уведомителен имейл до ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ до 09:30 ч. на следващия работен ден.¶

**Deleted:** ,

**Deleted:** методическа

**Deleted:** достатъчно

**Deleted:** , за да се определи въздействието и приоритета на инцидента или заявката съгласно посоченото в чл. 22 от настоящия договор.

**Deleted:** 3

**ПРОЕКТ - ОБРАЗЕЦ**

- В случай на нужда ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява поддръжка на системата в извънработно време, почивни и празнични дни, с предварително съгласуване между страните.

Deleted: .

(2) Поддръжка по и-мейл (електронна поща):

- Мониторинг и отговори от 8:30 часа до 17:30 часа, в официални работни дни (от понеделник до петък);

- В случай на нужда ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да осигурява поддръжка на системата в извънработно време, почивни и празнични дни, с предварително съгласуване между страните.

Deleted: .

(3) Отдалечено обслужване:

- Ще се осъществява от 8:30 часа до 17:30 часа, в официални работни дни (от понеделник до петък);

- В случай на нужда ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява поддръжка на системата в извънработно време, почивни и празнични дни, с предварително съгласуване между страните.

Deleted: .

Deleted: .

**Чл. 13. (1)** ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще приема съобщения за инциденти и/или заявки, свързани с предоставяне на услугите в обхвата на настоящия договор, направени по телефона, по факс или на адрес, WEB адрес или и-мейл адрес, посочени по-долу:

адрес: .....

телефони: .....

факс: .....

e-mail: .....

WEB: .....

(2) Спешни повиквания в работно време ще се приемат по описаните в настоящия договор начини на официално обявените адреси (в това число имейл адреси) и телефони на фирмата.

(3) Спешни повиквания извън работно време ще се приемат на телефони за връзка:

.....

**V. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

**Чл. 14. (1)** Общата сума за извършване на абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР® за срока на изпълнение на настоящия договор е в размер на ..... (.....) лева без включен ДДС, или ..... (.....) лева с вкл. ДДС.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ равна месечна сума за абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР® в размер на ..... (.....) лева на месец без включен ДДС, или ..... (.....) лева на месец с вкл. ДДС, по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка....., клон -

IBAN.....

BIC.....

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща месечната сума за абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР® по банков път (с платежно нареждане) не по-късно от 10 (десето) число на съответния месец, следващ месеца на абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР®. Основание за извършване на съответното плащане е представен оригинал на фактура за съответния календарен месец от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с приложени копия на протоколи, съгласно чл. 4 от настоящия

договор, удостоверяващи извършените дейности по поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР® за съответния календарен месец (представянето на протоколите по чл. 4 е необходимо в случаите когато е извършвана поддръжка за съответния календарен месец). В случай, че договорът се сключи на дата различна от 1-во число на съответния месец, месечната сума за абонаментна поддръжка платима на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, за първия и последен месец от неговото изпълнение, ще бъде в размер, съответстващ пропорционално на броя дни от първия и последен месец по договора.

## **VI. НЕУСТОЙКИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ**

**Чл. 15. (1)** При забавено изпълнение на задължения по договора, свързани с дейностите по абонаментна поддръжка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка за забава в размер на 0.5 % (нула цяло и пет процента) за всеки просрочен час от цената, определена за месечна абонаментна поддръжка на инсталираните програмни продукти от серията АЖУР®.

**(2)** При пълно неизпълнение на договора като цяло, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ заплаща неустойка в размер на 20 % (двадесет процента) от цената на договора. Пълно неизпълнение е налице в случаите когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не започне работа по изпълнение на дейностите от предмета на настоящия договор.

**(3)** При забава на плащанията по настоящия договор, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 0.5 % (нула цяло и пет процента) за всеки просрочен ден от стойността на съответното забавено плащане.

**(4)** Сумите на неустойките по чл. 15, ал. 1, дължими от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се прихващат от средствата за месечните плащания. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ по своя преценка има право, да пристъпи към усвояване на гаранцията за изпълнение, когато начислява неустойки по реда на този раздел.

**Чл. 16.** Страната, която е понесла вреди, надвишаващи размера на неустойката, може да търси обезщетение по общия исков ред.

## **VII. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 17. (1)** При подписване на договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя гаранция за изпълнение на задълженията си по него, в съответствие с договореното в една от следните форми:

- депозит на парична сума в лева в размер на 5 % от стойността на договора, по следната банкова сметка на “Булгаргаз” ЕАД в “Райфайзенбанк (България)” ЕАД: IBAN: BG52RZBB91551060067904 и BIC CODE: RZBBBGSF или

- банкова гаранция в лева в размер на 5 % от стойността на договора със срок на валидност 1 (един) месец, след изтичане на срока по чл. 18. Гаранцията трябва да бъде безусловна, неотменима, с възможност да се усвои изцяло или на части в зависимост от претендираното обезщетение. Гаранцията трябва да съдържа задължение на банката гарант да извърши безусловно плащане при първо писмено искане от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, в случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е изпълнил някое от задълженията си по договора, в съответствие с определеното в него. Гаранцията трябва да съответства на образеца в документацията за участие в процедурата.

**(2)** Разходите по откриването на депозита или на банковата гаранция, са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, а разходите по евентуалното им усвояване са за сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

**(3)** Гаранцията за изпълнение на договора (депозит или банкова гаранция) се освобождава в срок до 1 (един) месец след изтичане на срока на действие на Договора, освен ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е усвоил същата преди приключване на договора, по причина на неизпълнение от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на някое от задълженията му, в съответствие с определеното в него. За освобождаването на гаранцията ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отправя писмено искане до ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ лихви върху сумите по гаранцията за изпълнение за периода, през който тези суми законно са престояли при него.

### VIII. СРОК НА ДОГОВОРА. ПРЕКРАТЯВАНЕ

**Чл. 18.** Срокът за изпълнение на настоящия договор е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключването му.

**Чл. 19.** Условия за прекратяване на договора:

- (1) при изтичане на срока му;
- (2) по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма, като страните не си дължат неустойки, но ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ извършените до прекратяването и приети без забележки дейности.
- (3) с едностранно едномесечно писмено предизвестие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по договора.
- (4) При неспазване на клаузите на настоящия договор изправната страна има право да прекрати действието на същия едностранно, като за целта изпрати писмено предизвестие.
- (5) Всяка страна има право да прекрати настоящия договор с двуседмично писмено предизвестие при забавено, частично, лошо, некачествено или пълно неизпълнение на ответната страна и да търси обезщетение за нанесените вреди.

### IX. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ

**Чл. 20.(1)** За да осъществи услугите, посочени в настоящия договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще изпълнява заявки, свързани с инциденти и/или на други заявки по смисъла на настоящия договор, подадени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ във времеви рамки определени между страните по настоящия договор за всеки конкретен случай.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, да уведоми писмено ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за причините, довели до неизправност в системата. За целта трябва да бъде изпратен имейл до посочено от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ лице за контакт.

### X. НЕПРЕДВИДЕНИ ОБСТОЯТЕЛСТВА

**Чл. 21.** Страните се освобождават от отговорност за неизпълнение на задълженията си, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непредвидени обстоятелства. Ако страната е била в забава, тя не може да се позовава на непредвидени обстоятелства. Непредвидени обстоятелства са обстоятелства, които са възникнали след сключването на договора и не са резултат от действие или бездействие на страните, които не са могли да бъдат предвидени при полагане на дължимата грижа и правят невъзможно изпълнението при договорените условия.

**Чл. 22.** Страната, която не може да изпълни задължението си поради непредвидени обстоятелства, в срок от 7 (седем) дни от настъпването на събитието уведомява другата за това обстоятелство. В 15 (петнадесет) дневен срок от настъпването на събитието, с препоръчана поща или чрез куриерска служба страната, позоваваща се на непредвидени обстоятелства, трябва да изпрати писмено потвърждение, изходящо от официален орган (БТПП), в което да се посочи причинната връзка между непредвидените обстоятелства и невъзможността за изпълнение. Уведомление следва да се изпрати и при прекратяването действието на непредвидените обстоятелства в посочения по-горе 7 (седем) дневен срок. При неуведомяване не може да има позоваване на непредвидени обстоятелства.

Deleted: ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЗАЯВКИ

Deleted: Чл. 20. След констатиране на възникването на инцидент се извършва неговото регистриране, като се открива номер на инцидента (Trouble Ticket) и присвоеният ТТ номер се съобщава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.¶

Deleted: Чл. 21. (1) Проблемите се категоризират от специалиста по поддръжка, приел проблема. В случаите когато служителят на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ приел проблема е затруднен с неговата категоризация, за получаване на допълнителна информация следва да се свърже с лицето в "Булгаргаз" ЕАД, определено да изпълнява функциите на свързващо звено между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и служителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.¶

(2) При възникнал спор относно категоризацията на проблема страните са длъжни да положат всички усилия, за неговото разрешаване. За тази цел страните следва да изложат позициите си в писмена форма/електронен път и да се срещнат по искане на всяка от тях. Всяка от страните е длъжна да отговори в рамките на 2 дни на искане на другата страна за доброволно уреждане на възникнал спор относно категоризацията на проблема. При непостигане на съгласие се прилагат разпоредбите на чл. 28 от настоящия договор.¶

Чл. 22. (1) Определянето на приоритета на инцидент или заявка става въз основа на неговото въздействие и спешност и се разпределя по приоритети, както следва:¶

¶

СХЕМА ЗА ПРИОРИТИЗИРАНЕ ...

Deleted: ¶

Deleted: X. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ¶

Deleted: Чл. 23.

Deleted: следните

Deleted: :

Deleted: В рамките на 2 (два) часа (в работно време) за заявки, класифицирани като такива с много висок (Very High) и висок (High) приоритет.¶

В рамките на 6 (шест) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като среден (Medium), нисък (Low) и много с нисък (Very Low) приоритет.¶ Отдалечено обслужване ще бъде предоставяно чрез интернет в посочените по ал. (1) и ал. (2) по-горе срокове, зависещи от приоритета на инцидента и/или заявката.¶

При подаден сигнал за възникнал проблем от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ след 16:00 ч., ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осъществи услугите, посочени в настоящия договор в рамките на следващия работен ден (освен в случаите на спешни повиквания), като времето за изпълнение на заявката се ...

Deleted: 1

Deleted: 4

Deleted: 5

**Чл. 23.** Докато траят непредвидените обстоятелства, изпълнението на задълженията и на свързаните с тях насрещни задължения спира. Съответните срокове за изпълнение се удължават с времето, през което са били налице непредвидени обстоятелства.

Deleted: 6

**Чл. 24.** Ако непредвидените обстоятелства траят толкова дълго, че някоя от страните вече няма интерес от изпълнението, тя има право да прекрати Договора с 15 (петнадесет) дневно писмено уведомление до другата страна.

Deleted: 7

## XI. ДРУГИ УСЛОВИЯ

**Чл. 25.** Страните ще решават споровете, възникнали при и по повод изпълнението на договора или свързани с договора или с неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване, по взаимно съгласие, а при непостигане на съгласие – въпросът се отнася за решаване пред компетентния съд на територията на Република България по реда на Гражданския процесуален кодекс.

Deleted: 1

Deleted: 8

**Чл. 26.** За неуредените по настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на законодателството на Република България - ЗОП, ЗЗД, Търговския закон и др.

Deleted: 9

**Чл. 27.** Всички съобщения, уведомления и известия, свързани с изпълнението на договора са валидни ако са направени в писмена форма и са връчени лично срещу подпис, изпратени с препоръчано писмо с обратна разписка, или по факс. Изпратените по факс материали се приемат за редовно връчени, ако са изпратени на посочения от адресата номер на факс и е получено автоматично генерирано съобщение, потвърждаващо изпращането.

Deleted: 30

**Чл. 28.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ определя следното лице за контакт, изпълняващо функциите на свързващо звено между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и служителите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ползващи при работата си програмните продукти/модули от серията АЖУР®.

.....(трите имена) - .....(длъжност)

Тел. \_\_\_\_\_ факс \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

Deleted: 31

**Чл. 29. (1)** Всяка страна се задължава при промяна на адреса, телефонни номера, факсове и банковите си сметки да уведоми своевременно другата страна.

Deleted: 32

**(2)** За дата на съобщението/уведомлението се смята:

- датата на предаването - при ръчно предаване на съобщението/ уведомлението
- датата на пощенското клеймо на обратната разписка - при изпращане по пощата;
- датата на приемането при изпращане по факс.

**Чл. 30.** Страните могат да изменят настоящия договор само по изключение, при условията на чл. 43 от ЗОП.

Deleted: 3

**Чл. 31.** Страните по настоящия договор се задължават да запазят пълна и взаимна конфиденциалност по отношение на всичко станало им известно във връзка с изпълнението на предмета на договора, както и да пазят търговската тайна и да не съобщават на трети лица каквато и да е информация без съгласието на другата страна.

Deleted: 4

Настоящият договор се състави и подписа в 3 (три) еднакви екземпляра - 1 (един) за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и 2 (два) за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

.....

.....

**Дафинка Янкова**  
**Изпълнителен директор**