

ДОГОВОР №6984

АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА НА ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ - INFOSERV® - ИНТЕГРИРАНА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (CALL CENTER)

Настоящият договор се сключи на 18.05.2016 г. в гр. София на основание Решение ДР-278/28.04.2016 г. на Възложителя за избор на изпълнител на обществена поръчка с № ТТ001501

между:

„СОФИЙСКА ВОДА“ АД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, седалище и адрес на управление: . гр. София, р-н Младост, ж.к. Младост IV, ул. „Бизнес парк“ № 1, сграда 2А, с ЕИК 130175000, представлявано от Арно Валто Де Мулиак, в качеството му на Изпълнителен директор, **наричано за краткост в този договор Възложител**

и

„ДАН електроник “ ООД, регистрирано в Търговския регистър при Агенция по вписванията, седалище и адрес на управление: Гр. Русе, ул. „Константин Иречек“ 8, ЕИК: 117012360, представлявано от Стефан Йорданов Йорданов в качеството му на Управител, **наричано за краткост в този договор Изпълнител**.

Възложителят възлага, а **Изпълнителят** приема и се задължава да извършва услугите, предмет на обществената поръчка с предмет **„Абонаментна поддръжка на програмен продукт - INFOSERV® - Интегрирана информационна система (CALL CENTER)“** и номер **ТТ001501**, съгласно одобрено от **Възложителя** техническо-финансово предложение на **Изпълнителя** по процедурата, което е неразделна част от настоящия Договор.

Възложителят и Изпълнителят се договориха за следното:

1. Следните документи трябва да съставят, да се четат и да се тълкуват като част от настоящия Договор:

Раздел А: Техническо задание – предмет на договора за услуга.

Раздел Б: Цени и данни.

Раздел В: Специфични условия на договора.

2. Изпълнителят приема и се задължава да извършва услугите, предмет на настоящия Договор, в съответствие с изискванията на Договора.

3. Възложителят се задължава да заплати на Изпълнителя договорените услуги съгласно цените, вписани в Ценовата таблица към настоящия Договор, по времето и начина, посочени в Раздел Б: Цени и данни.

4. Срокът на договора е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на влизането му в сила.

а) В случай, че договорът се сключи в периода до 23.11.2016 г. включително, то срокът на договора започва да тече, считано от тази дата.

б) В случай, че договорът се сключи след 23.11.2016 г., то срокът на договора започва да тече, считано от датата на подписването му.

5. Максималната стойност на договора, която няма да бъде надвишавана, е в размер на **18 225 (Осемнадесет хиляди двеста двадесет и пет)** лева без ДДС.

РАЗДЕЛ А: ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ – ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА ЗА УСЛУГА

6. Техническо задание – предмет на договора

6.1. Получаване безплатно на всички нови версии, актуализации и поправки на софтуера, който включва системата InfoServ®.

6.2. Получаване на консултации и помощ при възникнали проблеми.

6.3. Извършване на поддръжката по телефон, електронна поща или чрез отдалечен достъп.

6.4. Извършване на поддръжка, мониторинг и актуализация по интернет при желание на клиента.

6.5. Консултации и помощ при промени и модификации свързани със съставянето на нови кампании към системата.

6.6. Време за реакция при възникване на проблеми в системата InfoServ® - до 3 (три) часа в

рамките на стандартното работно време.

6.7. Промени в съществуващите автоматични телефонни услуги (IVR) в рамките на 10 (десет) работни дни след писмено уведомление от Възложителя.

6.8. Помощ при разработка на нови сценарии, Trouble Tickets и анкетни карти в рамките на 10 (десет) работни дни след писмено уведомление от Възложителя.

6.9. Стандартно работно време е времето от 09:00 до 18:00 часа всеки ден, с изключение на събота и неделя, както и всички български официални празници.

7. Изпълнителят се задължава да поддържа софтуерната система InfoServ® Call Center с прилежащите към нея софтуерни продукти съгласно начина описан в чл.6 от Раздел А: Техническо Задание – Предмет на договора за услуга, като оказва съдействие на Възложителя за правилната и безпроблемна работа на програмния продукт.

8. Възложителят уведомява Изпълнителя за възникнали повреди и отклонения от нормалното функциониране на системата по e-mail: support@infoserv.bg, факс: 082/830017 или телефон: 082/827007.

9. Поръчките за промяна на функционалността на програмните продукти се изпълняват срещу допълнително заплащане след писмено одобрение от Възложителя.

10. В случаите, когато е установена нужда от промяна на функционалността на програмните продукти и желаната промяна е възможна, Изпълнителят се задължава да подготви и изпрати ценова оферта към Възложителя, както и срокове за изпълнение. Възложителят има право да откаже или приеме ценовата оферта. В случай, че ценовата оферта бъде приета от Възложителя, Изпълнителят се задължава да извърши дейностите предмет на ценовата оферта съгласно договореното.

11. Възложителят поръчва услугите, предмет на договора чрез поръчка по факс и e-mail.

12. Изпълнителят има право да извършва авторски надзор и да контролира правилната експлоатация на инсталираната при Възложителя информационна система, без с това да пречи на оперативната самостоятелност на Възложителя.

13. Страните се освобождават от задълженията си по този договор при настъпване на форсмажорни обстоятелства. Страната, за която са настъпили такива обстоятелства е длъжна да уведоми другата в срок от 7 (седем) работни дни от датата на настъпването им.

РАЗДЕЛ Б: ЦЕНИ И ДАННИ

14. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

14.1. Всички цени са в български лева, без ДДС и закръглени с точност до втория знак след десетичната запетая.

14.2. Цените по договора включват всички договорни задължения на Изпълнителя по Договора.

14.3. Цената от Ценовата таблица е постоянна за срока на договора, считано от датата на влизане на договора в сила и са формирани при валутен курс на българския лев към еврото от 1,95583 лева за 1 евро. В случай на неговата промяна, частта от стойността на услугата, която не е заплатена към момента на промяната, следва да се преизчисли на база актуалния валутен курс на еврото и заплати по актуализираната цена.

15. НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

15.1. Възложителят заплаща авансово на Изпълнителя стойността на услугата едногодишна абонаментна поддръжка, предмет на настоящия договор.

15.2. Плащането по чл.15.1 се извършва в срок от 15 (петнадесет) календарни дни от датата на издаване от страна на Изпълнителя на оригинална фактура.

15.3. Възложителят заплаща дължимата сума чрез банков превод по банкова сметка на Изпълнителя:

Банка: Търговска банка ОББ – клон Русе

BIC: UBBSBGSF

IBAN: BG49 UBBS 8341102049218

16. ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

ЦЕНОВА ТАБЛИЦА

(прилага се в плик №3 „Предлагана цена“)

№	Услуга	Цена в лева без ДДС (до втори знак след десетичната запетая)
	Цена за едногодишна абонаментна поддръжка:	18 225.00 лв.

Подпис и печат:

.....

РАЗДЕЛ В: СПЕЦИФИЧНИ УСЛОВИЯ НА ДОГОВОРА

17. НЕУСТОЙКИ

17.1. При неспазване на посочените в т.6 от Раздел А задължения на Изпълнителя, то Изпълнителят дължи на Възложителя неустойка в размер на 0,5% от стойността на договора за всеки отделен случай, но не повече от 10% от стойността на договора.

17.2. В случай, че Възложителят не спазва сроковете за заплащане на услугите по договора, съгласно условията на чл.15. от раздел Б: Цени и данни, то той се задължава да заплати на Изпълнителя лихва в размер на законовата лихва за забава за всеки ден просрочие.

17.3. При прекратяване на договора по чл.20.1.2 от Раздел В: Специфични условия на договора, Изпълнителят възстановява на Възложителя част от платената едногодишна абонаментна поддръжка, пропорционална на неизползваната част от целия срок на договора, в срок от 14 (четирнадесет) работни дни от датата на писмената покана.

17.4. При прекратяване на договора по чл.20.1.5 от Раздел В: Специфични условия на договора, Възложителят дължи на Изпълнителя част от цената за едногодишна абонаментна поддръжка, пропорционална на използваната част от целия срок на договора, в срок от 14 (четирнадесет) работни дни от датата на писмената покана.

18. АВТОРСКИ ПРАВА

18.1. При ползване на предоставената от Изпълнителя услуга Възложителят се задължава да не нарушава каквито и да било имуществени или неимуществени, абсолютни или относителни права и законни интереси на трети лица, като права на собственост, права на интелектуална собственост и други.

19. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

19.1. Страните се задължават да не правят достояние на трети лица поверителна информация за дейността на другата страна, включително и до 5 години след прекратяване изпълнението по този договор.

19.2. Информацията по предходната алинея включва обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси или финанси на страните по договора.

20. ПРЕКРАТЯВАНЕ

20.1. Договорът се прекратява:

20.1.1. по взаимно съгласие между Страните, изразено в писмена форма.

20.1.2. едностранно от Възложителя, в случай на съществено виновно неизпълнение на поетите от Изпълнителя задължения. За съществено виновно неизпълнение на задълженията от страна на Изпълнителя ще се счита всяко закъснение на изпълнение на задълженията с повече от 20 (двадесет) работни дни по причини зависещи от Изпълнителя.

20.1.3. с изтичане на срока на договора.

20.1.4. при прекратяване или ликвидация на една от страните по договора.

20.1.5. едностранно от Изпълнителя при забава на плащането от страна на Възложителя по чл.15. от раздел Б: Цени и данни с повече от 20 (двадесет) работни дни.

21. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

21.1. За неуредени с настоящия договор положения се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

21.2. За всеки спор относно съществуването на действието на сключения договор или във връзка с неговото нарушаване, включително спорове и разногласия относно действителността, тълкуването, прекратяването, изпълнението или неизпълнението му, както и за всички други въпроси неуредени в настоящия договор се прилагат разпоредбите на българското законодателство, като страните уреждат отношенията си чрез споразумение.

21.3. При непостигане на съгласие спорът се отнася за решаване пред компетентния съд.

21.4. Всички съобщения между страните във връзка с този договор следва да бъдат в писмена форма.

21.5. Нищожността на някоя клауза от договора или допълнително уговорени условия не води до нищожност на друга клауза или договора като цяло.

21.6. За целите на този договор адресите за кореспонденция и контролиращите служители на Страните са :

На Възложителя: адрес: град София, ж.к. "Младост" – 4, ул. "Бизнес Парк" №1, сграда 2А, в Бизнес Парк София, име: Георги Георгиев - Мениджър „Експлоатация на Приложенията“, тел: +359 2 812 2 584 , е-мейл: ggeorgiev@sofiyskavoda.bg.

На Изпълнителя: адрес: адрес: Гр. Русе, ул. „Константин Иречек“ 8, име: Стефан Йорданов - Управител , тел. 082/827007, е-мейл: danel@infoserv.bg.

22. ДЕКЛАРИРАНЕ НА ОБСТОЯТЕЛСТВА

22.1. Възложителят декларира, че представляваното от него дружество не е регистрирано в юрисдикция с преференциален данъчен режим.

22.2. Изпълнителят декларира, че представляваното от него дружество е/не е регистрирано в юрисдикция с преференциален данъчен режим.

22.3. Юрисдикции с преференциален данъчен режим са тези по смисъла на параграф 1, т.64 от ДР на ЗКПО.

Настоящият Договор се сключи в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните, въз основа и в съответствие с българското право.

Заличено обстоятелство на основание ЗЗЛД

/...../
Стефан Йорданов
„Дан Електроник“ ООД
Управител
Изпълнител

/...../
Арно Валто Де Мулиак
"Софийска вода" АД
Изпълнителен директор
Възложител

ДО "СОФИЙСКА ВОДА" АД

БЛАНКА ЗА ПОДАВАНЕ НА ОФЕРТА

Процедура с номер ТТ001501 и предмет „Абонаментна поддръжка на програмен продукт - INFOSERV® - Интегрирана информационна система (CALL CENTER)“

След като се запознахме и приехме условията на тази процедура, предлагаме с настоящото да изпълним услугите, подробно описани в проекта на договора, на цени посочени в ценовото предложение в плик №3 „Предлагана цена“, които ще бъдат впоследствие договорени. Потвърждавам, че ще изпълня услугите, предмет на обществената поръчка съгласно сроковете предвидени в проекта на договор.

Име: Стефан Йорданов Йорданов

в качеството на: **Управител**

Надлежно упълномощен да подписва договори и документация за участие в процедури за възлагане на обществени поръчки по ЗОП за и от името на:

Фирма: ДАН електроник ООД

Техническо Предложение

за изпълнение предмета на обществена поръчка с номер ТТ001501 и предмет "Абонаментна поддръжка на програмен продукт - INFOSERV® - Интегрирана информационна система (CALL CENTER)"

1. Описание на услугата

Във връзка с отправената покана за извършване на годишна абонаментна поддръжка на интегрираната информационна система InfoServ® Call Center при Софийска вода АД, предлагаме ниво на поддръжка тип Full Level Support, тъй като то в най-пълна степен отговаря на описаните в поканата нужди от поддръжка.

Поддръжката от тип "Full Level Support" се състои в:

- Получаване безплатно на всички нови версии, актуализации и поправки на софтуера, който включва системата InfoServ®;
- Получаване на консултации и помощ при възникнали проблеми;
- Извършване на поддръжката по телефон, електронна поща или чрез отдалечен достъп;
- Извършване на поддръжка, мониторинг и актуализация по интернет при желание на клиента;
- Консултации и помощ при промени и модификации свързани със съставянето на нови кампании към системата;
- Време за реакция при възникване на проблеми в системата InfoServ® - до 3 (три) часа в рамките на стандартното работно време;
- Промени в съществуващите автоматични телефонни услуги (IVR) в рамките на 10 (десет) работни дни след писмено уведомление от Възложителя;
- Помощ при разработка на нови сценарии, Trouble Tickets и анкетни карти в рамките на 10 (десет) работни дни след писмено уведомление от Възложителя;
- Стандартно работно време е времето от 09:00 до 18:00 часа всеки ден, с изключение на събота и неделя, както и всички български официални празници.

