

ДОГОВОР

Комисия за регулиране
на съобщенията

Изм. № 03-08-74
Дата: 14.12.15

Днес 14.12.2015 г. в град София се сключи настоящия договор между:

1. „КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА“, със седалище в град София, 1000, ул. „Гурко“ № 6, с ЕИК 121747864, представлявана от д-р Веселин Божков- Председател и Соня Маджарова – Главен счетоводител, в качеството си на **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

2. **ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС ООД**, със седалище и адрес на управление: гр. София 1700, ул. „Никола Габровски“ №79, вписано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 831913775, представлявано от Николай Аврамов - Управител, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ** - от друга страна.

СТРАНИТЕ СЕ СПОРАЗУМЯХА ЗА СЛЕДНОТО:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. Възложителят възлага, а Изпълнителят приема да извърши срещу заплащане:

1. Доставка, инсталация и гаранционна поддръжка на комуникационно оборудване, по цени и спецификации, съгласно т. 1 на Приложение №1 към договора, до адрес гр. София, ул. „Гурко“ №6.

2. Поддръжка на съществуващо оборудване по цени и спецификации съгласно т. 2 на Приложение №1, намиращо се на адрес гр. София, ул. „Гурко“ № 6, ет.3, ет. 315; гр. София, бул. „Шипченски проход“ №69; гр. София, ул. „Сали Яшар“ и гр. София, пл. „Славейков“ №11, гр. Пловдив, ж.к. „Тракия“, бл. 146, вх. Г, гр. Велико Търново, ул. „Христо Ботев“ №2а, ет. 2; гр. Враца, ул. „Софроний Врачански“ №6, ет. 2; гр. Бургас, ул. „Цар Петър“ №56, ет. 13; гр. Варна, пл. „Македония“ №155.

3. Обучение на трима администратори за обслужване на предоставените системи, съгласно предварително съгласувани график и програма.

II. СРОК И НАЧИН НА ДОСТАВКАТА ПО ДОГОВОРА

Чл. 2. (1) Сроктът за доставка на оборудването е до 30 /тридесет/ календарни дни, считано от датата на подписване на настоящия договор. Предаването на оборудването се удостоверява с подписването на приемо-предавателен протокол.

(2). Сроктът за конфигуриране, тестване и пускането в реална експлоатация на оборудването е до 5 /пет/ работни дни, считано от датата на подписване на протокола по ал. 1 и одобрението на работния проект от страна на Възложителя. Извършването на инсталацията се удостоверява с протокол.

(3) Работата по ал. 2 следва да се извърши в извънработно време, като поне 3 (три) работни дни преди миграцията следва да има изготвен от Изпълнителя и приет от Възложителя детайлен план на ниско ниво за миграцията с предвидени процедури за възстановяване на старото състояние, в случай на проблем по време на миграцията.

(4) Сроктът за обучение на 3 /три/ броя служители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за администриране на предоставеното оборудване е до 5 /пет/ работни дни, след заявена готовност от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за провеждане на обучението.

(5) Сроковете за поддръжка на съществуващото оборудване са както следва:

Залитена информация - стр. 2 от 3340

№	Продуктов номер	Описание	Количество	Дата за стартиране на техническа поддръжка
1	PFL-PSRT-3750G48T	1 Years 8x5xNBD Support for WS-C3750G-48TS-S	1	24.01.2016 г.
2	PFL-PSRT-2960S4TS	1 Years 8x5xNBD Support for WS-C2960S-48TS-L	2	24.01.2016 г.
3	PFL-CSSPD-C2960G2C	1 Years 8x5xNBD Support for WS-C2960G-24T-L2960	1	20.12.2015 г.
4	PFL-CSSPD-C2851HSE	10 Months 8x5xNBD Support for 2851-HSEC/K9	1	20.12.2015 г.
5	PFL-CSSPD-C2811HSE	10 Months 8x5xNBD Support for Cisco 2811-HSEC/K9	9	20.12.2015 г.

(6). Собствеността на доставеното оборудване преминава върху **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от момента на подписването протокола по чл. 2, ал. 1. Всички рискове от погиване и повреждане на стоката преминават върху **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** от момента на предаване на доставката.

(7). При констатиранни недостатъци и/или липси при доставката, задължително се съставя констативен протокол, подписан от двете страни. За отстраняване на недостатъците и/или липси, на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се предоставя срок от 20 (двадесет) дни, считано от датата на подписване на констативния протокол по този член.

III. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 3. (1) Общата стойност на доставката, инсталацията, сервизното обслужване и поддръжката на съществуващото оборудване е 37 717, 20 (тридесет и седем хиляди седемстотин и седемнадесет лева и 20 стотинки) лева с ДДС. Цените включват всички разходи по изпълнение на Договора и са подробно описани в Приложение №1.

Чл. 4. (1). В срок до 22.12.2015 г. Изпълнителят предоставя на Възложителя безусловна и неотменима банкова гаранция в полза на Възложителя, в размер на 100% от стойността на договора. Банковата гаранция следва да е учредена в българска банка или клон на чуждестранна банка, която разполага с писмено разрешение от БНБ за извършване на банкова дейност на територията на Република България. Банковата гаранция ще е валидна най-малкото до пълното изпълнение на договора и до подписването на приемо-предавателен протокол.

(2) Изпълнителят се освобождава от предоставянето на безусловна и неотменима банкова гаранция в полза на Възложителя, в случай, че изпълни задълженията си по чл. 1, т. 1 преди 22.12.2015 г. Предсрочното изпълнение на договора се удостоверява с подписване на протоколи по чл. 2, ал. 1 и ал. 2.

(3) В 5 - дневен срок от представяне на банковата гаранция или в 5 дневен срок от подписване на протоколите по чл. 2, ал. 1 и ал. 2, удостоверяващи предсрочно изпълнение на договора, Възложителят заплаща 100 % от цената по договора срещу представена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** фактура оригинал.

Затисна информация - от 2.05.2010

(4). Заплащането се извършва в български лева, по следната сметка:

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

- (1) Да изготви Работен проект за инсталация, конфигуриране и интегриране на доставеното оборудване. Работният проект се одобрява от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
- (2) Да достави хардуерните продукти от оборудването в съответствие с цените, посочени в договора и Приложение № 1;
- (3) Да осигури 3 (три) годишна гаранционна поддръжка на хардуерните компоненти по чл. 1, т. 1, съгласно чл. 10, ал. 2, т. 1 от настоящия договор;
- (4) Да координира дейностите по настоящия договор с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, като осигури (ако това е необходимо) инсталацията на оборудването в неработно за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** време;
- (5) Да тества пълната работоспособност на интегрираната система, след нейната инсталация;
- (6) Да изготви екзекутивна документация на направените инсталации и конфигурации;
- (7) Да достави оригинални, неретиклирани и неупотребявани съпроводени със сертификат за произход от производителя хардуерни продукти. С доставката на оборудването Изпълнителя представя Работен проект за инсталация, конфигуриране и интегриране на доставеното оборудване. Работният проект се одобрява от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
- (8) Да достави продукти, освободени от права на трети лица;
- (9) Да достави оборудване, произведено не по-рано от 6 месеца преди срока на доставка;
- (10) Да не разпространява получената в процеса на изпълнение на задълженията по този договор конфиденциална информация относно дейността на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, както и конкретните параметри на настоящия договор;
- (11) Да информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички възникнали трудности при осъществяване на дейностите по договора;
- (12) Да спазва условията на настоящия договор по срокове, количество и качество;
- (13) Да извършва поддръжка на съществуващото оборудване, съгласно чл. 10, ал. 2, т. 2;
- (14) Да извършва гаранционна поддръжка на доставеното оборудване, съгласно чл. 10, ал. 2, т. 1.

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

- (1) Да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на работата;
- (2) Да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** приемане на извършеното, когато с налице цялостно изпълнение на предмета на договора, съгласно изискванията му;
- (3) Да иска и търси уговореното възнаграждение за извършената доставка и инсталация.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

Залисана информация - кл. 2 3300

- (1) Да заплати уговорената цена по чл. 3 по начина и в сроковете, посочени в чл. 4;
- (2) Да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнение на дейностите, предмет на договора, като предоставя всяка необходима информация и ефективно сътрудничество от страна на своя персонал;
- (3) Да използва оборудването според предписанията на производителя;

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

- (1) Да получи изпълнение в обем, качество и срок, съгласно изискванията на този договор и Приложение № 1 към него;
- (2) Да осъществява контрол върху дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без да пречи на изпълнението на задълженията му по договора;
- (3) Да откаже приемането на поръчката, ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се е отклонил от нея или тя е с недостатъци, докато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпълни своите задължения по договора. В този случай се подписва констативен протокол по чл. 2, ал. 7.

VI. ГАРАНЦИИ

Чл. 9.(1) Гаранционният срок на доставените хардуерните продукти, предмет на настоящия договор по Приложение №1 е 3 (три) години и започва да тече от датата на подписване на протокола по чл. 2, ал. 2 и е в обем съгласно чл. 10.

(2). Дефекти или понижена функционалност, възникнали в устройствата в следствие на неправилна употреба или неспазване на предписанията на производителя, не подлежат на гаранционна поддръжка и се заплащат от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

VII. ГАРАНЦИОНЕН СЕРВИЗ И ПОДДРЪЖКА НА СЪЩЕСТВУВАЩОТО ОБОРУДВАНЕ

Чл. 10 (1). **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да извършва гаранционен сервиз и поддръжка на доставеното оборудване.

(2). При поддръжката на оборудването **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще осигури следните нива на обслужване (включено в цената по договора):

1. За оборудване **CISCO Catalyst WS-C3650-48TS-S- 2 бр. support 8x5xNBD** (8 часа, 5 дни в седмицата) при спазване на следното ниво на обслужване:

- Срок на гаранционна поддръжка: 3 години, на място в офиса на Възложителя, гр. София, бул. „Гурко“ № 6.
- 24x7 хелпдеск на изпълнителя, осъществяван посредством телефон за национален достъп;
- 2 (два) часа време на реакция;
- Отстраняване на хардуерен проблем - до следващия работен ден;
- Замяна на устройства при невъзможност от ремонт;
- Право на безплатно обновяване на софтуера до всички по-нови версии;
- Консултации и помощ от сертифициран специалист при разрешаване на конфигурационни проблеми
- Регистриран достъп на клиента до техническия център за поддръжка на производителя
- Ескалиране на специфични сервизни заявки към техническия център на производителя, с възможност оторизиран представител на клиента да следи „online“ развитието и обработката на заявката

2. За съществуващо комуникационно оборудване, намиращо се в градовете **София, Варна, Бургас, Велико Търново, Враца и Пловдив**

- Срок на поддръжка: извършва се на място в офиса на Възложителя, съгласно чл. 2 ал. 5.

Задължителна информация - чл. 2 от ЗЗД

- 24x7 хелпдеск на изпълнителя, осъществяван посредством телефон за национален достъп;
- 2 (два) часа време на реакция;
- Отстраняване на хардуерен проблем - до следващия работен ден;
- Замяна на устройства при невъзможност от ремонт;
- Право на безплатно обновяване на софтуера до всички по-нови версии;
- Консултации и помощ от сертифициран специалист при разрешаване на конфигурационни проблеми;
- Регистриран достъп на клиента до техническия център за поддръжка на производителя;
- Ескалиране на специфични сервизни заявки към техническия център на производителя, с възможност оторизиран представител на клиента да следи „online“ развитието и обработката на заявката.

(4). При невъзможност за отстраняване на възникналата повреда в рамките на сроковете по чл. 10 ал. 2, ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се задължава да осигури непрекъснатото функциониране на мрежата по подходящ начин съгласувано с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се задължава да осигури обратното устройство със същите или подобни функции на дефектиралото.

(5). ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, като утвърден партньор на Cisco Systems за България, приема да извършва всички дейности, свързани с изпращане и получаване на оборудването при необходимост от ремонт при производителя.

(6). След връщане от ремонт по чл. 10, ал. 2, т. 1 и т. 2 устройството се инсталира на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, като се възстановява от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ първоначалната конфигурация и настройка на системата.

(7). ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за възникнал инцидент, като следва „Процедура за диагностика и отстраняване на инциденти“ описана в Приложение №2.

(8). В случай, че при изтичане срока на договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е завършил задълженията си по подадена преди този срок Сервизна заявка, той е длъжен да отстрани неизправностите и след срока на договора.

(9). Всички разходи, свързани с предоставяните услуги по това приложение са за сметка на Изпълнителя.

VIII. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл. 11. При забава на изпълнението на поръчката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка за забавата в размер на 0.5% за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от цената по чл. 3 от настоящия договор.

Чл. 12. (1) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ забави изпълнението на поръчката с повече от 30 (тридесет) календарни дни, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може едностранно да развали договора чрез изрично писмено изявление.

(2) При забава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да извърши необходимите плащания, той дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка за забавата в размер на 0.5% за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от цената по чл. 3 от настоящия договор.

Чл. 13. (1) В случай на забава в извършването на гаранционния сервиз и поддръжката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер на 1 % от цената на повреденото устройство за всеки просрочен ден, но не повече от 5 % от нея.

Чл. 14 (1) При пълно неизпълнение на възложената работа, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер 20% от цената по чл. 3.

(2) Към пълно неизпълнение на договора се приравняват следните случаи:

1. Забава на доставката с повече от 20 (двадесет) календарни дни;
2. Съществено отклонение на доставеното от договореното или липсата на някой от елементите на доставката, описани в Приложение № 1;
3. Неизвършване на необходимите инсталации съгласно работен проект по чл. 5, ал. 1.

Замечане: информация - чл. 2 от ЗЗМД

Чл. 15. Страните запазват правото си да търсят обезщетение за вреди по общия ред, ако тяхната стойност е по-голяма от изплатените неустойки по реда на този раздел.

IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 16 Настоящият договор се прекратява:

- (1). по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма;
- (2). с изтичане срока на договора;
- (3). при настъпване на обективна невъзможност за изпълнение на възложената доставка;
- (4). договорът може да бъде развален едностранно, с едноседмично писмено предизвестие, в случай на неизпълнение на задълженията от някоя от страните по него.

X. УРЕЖДАНЕ НА СПОРНИ ВЪПРОСИ

Чл. 17. (1) Всички спорове по настоящия договор се решават с подписването на писмени споразумения между страните по него. Ако двете страни не постигнат споразумение, спорът се решава от компетентния съд, съгласно законите на Република България.

XI. ДРУГИ

Чл. 18 (1) За неуредените от настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 19. (1) Всички спорове по този договор се уреждат от страните по взаимно споразумение, а ако това е невъзможно, се отнасят за решаване пред компетентния съд.

Неразделна част от настоящия договор е **Приложение №1 – Техническа спецификация и цена** и **Приложение №2 – Процедура за диагностика и отстраняване на инциденти**

Настоящият договор се подписва в 2 (два) еднообразни екземпляра по един за всяка от страните.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1.....
(д-р Веселин Бочков, Председател)

2.....
(Соня Маджарова, Главен счетоводител)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

(Николай Аврамов, Управител)

Заклучена информация - Чл. 2 3310

Приложение №1 – Техническа спецификация и цени

Коммуникационно оборудване					
Комутатори за Гурко 6 - 2 броя x 48 порта Cisco Catalyst 3650					
1	WS-C3650-48TS-S	Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x1G Uplink IP Base. Свързка:	2	12 321,00	24 642,00
1.1	WS-C3650-48TS-S	Cisco Catalyst 3650 48 Port Data 4x1G Uplink IP Base	1		
1.2	S3650UK9-33SE	CAT3650 Universal k9 image	1		
1.3	PWR-C2-250WAC	250W AC Config 2 Power Supply			
1.4	CAB-TA-EU	Europe AC Type A Power Cable	1		
1.5	C3650-STACK-KIT	Cisco Catalyst 3650 Stack Module	1		
1.6	STACK-T2-50CM	50CM Type 2 Stacking Cable	1		
1.7	PFL-PSRT-WSC3654T-3Y	3 Years Support 8x5xNBD for WS-C3650-48TS-S	1		
1.8	INST	Инсталация на нов комутатор, подмяна на стари комутатори и миграция на конфигурациите и настройките им.			479,00
1.9	PFL-TRAINING	Обучение на 3-ма администратори за обслужване на предоставените системи			438,00
2	Подновяване на поддръжката на съществуващо комуникационно оборудване:			4 872,00	4 872,00
2.1	PFL-PSRT-3750G48T-1Y	1 Year Support 8x5xNBD for WS-C3750G-48TS-S. Start date: 20.12.2015;	1		
2.2	PFL-PSRT-2960S4TS-1Y	1 Year Support 8x5xNBD for WS-C2960S-48TS-L. Start date: 20.12.2015; End date: 19.12.2016	2		
2.3	PFL-PSRT-C2960G2C-1Y	1 year Support 8x5xNBD for WS-C2960G-24TC-L. Start date: 20.12.2015; End date: 19.12.2016	1		
2.4	PFL-PSRT-C2851HSE-10M	10 Months Support 8x5xNBD for CISCO2851-HSEC/K9. Start date: 20.12.2015; End date: 31.10.2016	1		
2.5	PFL-PSRT-C2811HSE-10M	10 Months Support 8x5xNBD for CISCO2811-HSEC/K9. Start date: 20.12.2015; End date: 31.10.2016	9		

ЗА ВЪВЕЖДЕЛИЯ:

1.....
(д-р Веселин Божков, Председател)

2.....
(Соня Маджарова, Главен счетоводител)

Общо: 31 431,00
ДДС 20%: 6 286,20
Всичко: 37 717,20

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

(Николай Аврамов, управител)

Затворена информация

Приложение №2 – Процедура за диагностика и отстраняване на инциденти

1. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прилагат настоящата процедура:

- при възникване на инциденти - събития, които предизвикват отклонение от нормалната работа на обслужваните Оборудване/ Системи, предмет на Договора;
- при заявка за обслужване - запитване за информация, искане за съдействие и други дейности, свързани с обслужваните оборудване/ системи, предмет на Договора, които не са свързани с прекъсване или намаление на работоспособност.

Стъпка 1 – Подаване на информация за потребителска заявка

За заявяване на услуга за обслужваните Оборудване/ Системи, предмет на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“, достъпна на адрес: www.paraflow.bg;
- по електронна поща на адрес: [] с попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- на факс [] с попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- по телефона за контакт с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ []

При уведомяване ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ задължително предоставя информация за лице за контакт, телефон за връзка, засегнато оборудване/ система и детайлно описание на заявката. При уведомяване по телефона, потребителската заявка по изключение се попълва от дежурния оператор. Телефоните за връзка са достъпни 24 часа на ден, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

Стъпка 2 – Регистриране на потребителска заявка

Сервизната информационна система на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ автоматично генерира номер на потребителската заявка, който помага за по-нататъшни референции към случая. Информация за регистрирана Потребителска заявка се получава по електронна поща от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и Работната група „Гореща линия“ на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Записването на номера на потребителската заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ е силно препоръчително за по-нататъшни референции към случая.

Стъпка 3 – Определяне на приоритет

Дежурният оператор на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ определя нивото на приоритет на потребителската заявка, въз основа на влиянието ѝ върху организацията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, и активира процеса по изпълнение на заявката и решаване на проблема. Определя се Сервизен специалист или Работна група на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, отговорни за решаване на потребителската заявка. Сроктът за разрешаване на потребителската заявка е съгласно дефинирания в настоящия Договор.

Стъпка 4 - Решаване на инциденти и изпълнение на заявки

Сервизният специалист извършва диагностика на възникналия инцидент и без забавяне предприема действия по отстраняване на проблема и извършване на заявените услуги. Сервизната информационна система изпраща съобщения на заявителя от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката е изпълнена, Сервизният специалист информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

Стъпка 5 – Приключване на потребителска заявка

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ потвърждава успешното решаване на потребителската заявка в зависимост от мястото на обслужване, устно или писмено с подписване на формуляр на заявката.

Записана информация - стр. 2 ЗЗМ

2. Приоритет на заявките и ескалационна процедура

2.1. Приоритети на обслужване:

Приоритет на заявката	Описание
Приоритет 1 Критичен (Засегната е цялата организация)	Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и изисква неотложна реакция, без възможност за временно решение.
Приоритет 2 Висок (Засегнати са всички)	Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента и изисква реакция в кратки срокове, без възможност за временно решение.
Приоритет 3 Среден (Засегнати са едно или няколко лица)	Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност и изисква реакция в разумни срокове.
Приоритет 4 Нисък (Няма засегнати лица)	Регистрираното събитие засяга оборудване/система, но не засяга лица в организацията на клиента.

2.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ ще осигури в Сервизната информационна система следната процедура за ескалация на потребителски заявки:

Време	Очаквано действие	Ниво на ескалация
30 минути от отваряне на потребителска заявка	Насочване на потребителска заявка за обслужване	Ръководител група „Гореща линия“ Мениджър обслужване
75% от Срока за реакция	Реакция при дефиниран срок	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
50% от Срока за решаване	Решаване на потребителска заявка	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
75% от Срока за решаване	Решаване на потребителска заявка	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
90% от Срока за решаване	Решаване на потребителска заявка	Управител Мениджър обслужване Ръководител Работна група

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1.....
(д-р Веселин Велков, Председател)
2.....
(Соня Маджарова, Главен счетоводител)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

.....
(Николай / Аврамов,
Управител)

Залисана информация - ЧЛ 2 от ЗЗМД 9