

ДОГОВОР

за обновяване, техническа поддръжка "при повикване" и отдалечена техническа помощ на софтуерна система за електронно управление на общинските дейности **Archimed eОбщина**

№ 1-0A-205 / 28.08.2017

Днес, 28.08.2017 г., между:

Община Искър с адрес: гр. Искър 5868, община Искър, област Плевен ул. „Георги Димитров“ № 38 с ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР **BG 000413942**, представлявана от **инж. Валентин Василев Йорданов – Кмет на Община Искър и За Главен счетоводител – Силвия Димитрова Медунска** (съгласно Заповед № 224/21.08.2017 г.) на **Общината**, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ** от една страна,

и

„ДАВИД Холдинг“ АД, с търговски адрес: 6100 Казанлък, ул. „Стара река“ 2, Дом на културата „Арсенал“, офис 417, ЕИК **чл. 23 от ЗЗЛД** представлявано от Изпълнителния директор Бальо Динев, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ** от друга страна,

бе подписан настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1(1). **Възложителят** възлага, а **Изпълнителят** приема срещу възнаграждение, да извършва за обновяване, техническа поддръжка "при повикване" и отдалечена техническа помощ на софтуерната система за електронно управление на общинските дейности Archimed eОбщина (Системата).

(2). Предмета на настоящия договор е:

- а) еднократна актуализация на Системата до последната издадена към момента на сключване на договора версия;
- в) обновяване лицензиите на Системата с нови версии;
- г) техническа поддръжка на Системата на принципа „при повикване“ от страна на **Възложителя**
- д) отдалечена техническа помощ през Интернет по заявка на **Възложителя**

II. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл.2(1). **Възложителят** има право да получи всички сервизни, подобрени и основни версии на Системата, издавани от **Изпълнителя** през периода на действие на договора.

(2). **Възложителят** е длъжен да заплаща на **Изпълнителя** уговорените суми в размера и при условията, определени в настоящия договор.

(3). В случай на повреда или съмнение за грешка/повреда в Системата **Възложителят** е длъжен да докладва грешката по факс и/или електронна поща до **Изпълнителя**, съгласно изискванията от **Приложение 2** от настоящия договор. В доклада се указва желанието на **Възложителя** извършване на технически преглед и установяване на възникналите грешки/повреди от специалисти на **Изпълнителя**. При деклариране на такова желание, **Възложителят** е длъжен да не предприема самостоятелни действия по установяване на повредите и/или тяхното отстраняване.

(4). **Възложителят** е длъжен да определи свои надлежни представители (специалисти), които да съдействат на **Изпълнителя** при изпълнение на неговите задължения, да приемат извършената от **Изпълнителя** работа и да подписват предвидените в договора протоколи.

(5). **Възложителят** е длъжен да осигурява достъп на **Изпълнителя** до сградите и помещенията, където е инсталирана Системата, както и да осигури едно работно място, свързано с компютърната мрежа на **Възложителя**, за надлежното изпълнение на задълженията на **Изпълнителя**.

(6). **Възложителят** има право да поиска отдалечена техническа помощ през Интернет от **Изпълнителя**. В случай, че **Възложителят** заяви желание за отдалечена техническа помощ, той е

длъжен да предостави на **Изпълнителя** отдалечен достъп до сървъра, върху който е инсталирана Системата.

(7). **Възложителят** е длъжен да експлоатира Системата съобразно с техническите предписания и препоръките, дадени от **Изпълнителя**.

(8). **Възложителят** е длъжен да не разпространява под каквато и да било форма инсталираните програмни продукти и документация за тях извън рамките на своята организация, без изрично писмено съгласие от страна на **Изпълнителя**.

(9). **Възложителят** има право да изисква при повикване на представители на **Изпълнителя** качествено извършване на техническа профилактика, техническите прегледи и отстраняването на грешките и възникналите повреди в Системата, предмет на настоящия договор.

III. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл.3(1). **Изпълнителят** ще достави на **Възложителя** последната издадена към момента на сключване на договора версия на Системата.

(2). **Изпълнителят** ще извърши инсталация на софтуера, настройка на базата данни и обучение на служителите на **Възложителя** за работа с новата версия на Системата.

(3) **Изпълнителят** е длъжен да доставя на **Възложителя** всички сервизни, подобрени и основни версии на Системата през периода на действие на договора.

(4). **Изпълнителят** е длъжен да осигурява компетентен технически персонал за извършване на техническата поддръжка по телефон, електронна поща и факс, както и отдалечена техническа помощ по заявка на **Възложителя**, всеки работен ден от понеделник до петък, с изключение на официалните празници, в часовете от 9:00 часа до 18:00 часа.

(5). **Изпълнителят** има право да изиска отдалечен достъп до сървъра, върху който е инсталирана Системата, с цел осъществяване на техническа помощ през Интернет.

(6). В случай на повреда или съмнение за повреда в Системата, която не е възможно да се отстрани дистанционно, **Изпълнителят** е длъжен в срок до 3 /три/ работни дни след получаване на съответната писмена заявка от страна на **Възложителя** да осигури свой упълномощен представител (специалист) за извършване на технически преглед и установяване на повредата, респ. програмно-техническите грешки в Системата.

7). В случай, че при прегледа бъде установена повреда и/или програмно-техническа грешка в Системата, **Изпълнителят** е длъжен да отстрани възникналата повреда чрез настройка, подмяна с работоспособни версии, проверка на данните и/или нови инсталации, в срок до 48 /четиридесет и осем/ часа от установяване на повредата.

(8). След извършване на всеки отделен технически преглед, респ. отстраняване на грешката/повредата в системата, страните съставят приемателно-предавателен протокол, в който се описва извършената профилактика/преглед, установените грешки/технически повреди, срока, в който са били отстранени повредите/грешките, както и броя работни часове за извършването по профилактиката и поддръжката. Всеки един от приемателно-предавателните протоколи се подписва от надлежно упълномощени представители на двете страни.

(9). **Изпълнителят** е длъжен да дава консултации и предписания на **Възложителя** относно правилното функциониране и експлоатиране на системата, предмет на настоящия договор.

IV. ЦЕНИ, НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ И СРОКОВЕ

Чл.4(1). За изпълнението на възложената работа при условията на настоящия договор, **Възложителят** заплаща на **Изпълнителя** следните суми:

А) за услуги по **еднократна актуализация** на Системата до последната издадена версия, в това число инсталация на софтуера, конвертиране на базата данни и обучение на служители – еднократно плащане в размер на 1392.00 ЛЕВА (хиляда триста деветдесет и два лева) плюс дължимия ДДС. Плащането се извършва от **Възложителя** до 20 (двадесет) работни дни след подписване на приемо-предавателен протокол за извършената дейност и издаване на данъчна фактура .

Б) за обновяване на софтуерните лицензи на Системата с всички сервизни, подобрени и основни версии, издавани през годината – месечна абонаментна такса в размер на 240.00 ЛЕВА (двеста и четиридесет лева) плюс дължимия ДДС. Плащанията се извършват от **Възложителя** до 20 (двадесет) работни дни след представяне на оригинална данъчна фактура от страна на **Изпълнителя**.

В) за техническа поддръжка и профилактика на Системата на принципа "при повикване" – сумата 58.00 (петдесет и осем) ЛЕВА плюс дължимия ДДС за всеки отработен човеко-час, но не по-малко от два работни часа за повикване. Сумата се заплаща до 20 (двадесет) работни дни след представяне на данъчна фактура от страна на **Изпълнителя**, на базата на подписан протокол между двете страни за отработеното време от специалистите на **Изпълнителя**.

Г) за отдалечена техническа помощ през Интернет – сумата 38.00 (тридесет и осем) ЛЕВА плюс дължимия ДДС за всеки отработен човеко-час. Сумата се заплаща до 20 (двадесет) работни дни след представяне на данъчна фактура от страна на **Изпълнителя**, на базата на подписан протокол между двете страни за отработеното време от специалистите на **Изпълнителя**.

(2). Възложителят заплаща сумите в лева, по банковата сметка на **Изпълнителя** при СИБАНК ФАЛ клон Казанлък:
BIC: **чл. 23 от ЗЗЛД**
IBAN

(3). Настоящият договор влиза в сила от датата на подписването му и се сключва за срок от 3 /три/ години.

(4). В случай, че 30 /тридесет/ дни преди изтичане на срока по ал.(3), някоя от страните не е уведомила писмено другата, че не желае действието на договора да бъде продължено, същият се счита за автоматично подновен за нов едногодишен период.

V. НЕУСТОЙКИ И ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

Чл.5(1). В случай, че **Изпълнителят** не изпълни свое задължение по настоящия договор в съответните срокове по този Договор, **Изпълнителят** дължи на **Възложителя** реално изпълнение, заедно с неустойка в размер на 0.5% /нула цяло и пет десети процента/ върху месечната абонаментна сума по чл.4, ал.1 за всеки ден на забава, но общо не повече 10 % от тази сума.

(2). Възложителят е длъжен да плаща посочените суми по начина и в сроковете, описани в член 4 и Приложение 1 от настоящия договор. При забава в плащането **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи неустойка в размер на 0.5 % /половин процент/ дневно от дължимата сума за всеки просрочен ден, но не повече от 10% /десет процента/ от стойността на дължимата сума.

(3). В случай, че **Изпълнителят** извърши некачествено възложената с настоящия договор профилактика или поддръжка и от това са настъпили повреди в системата, той е длъжен да отстрани възникналите повреди изцяло за своя сметка.

(4). Във всеки случай, когато някоя от страните не изпълни свое задължение по този договор, тя дължи обезщетение на другата в размер на реално претърпените вреди.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ И РАЗВАЛЯНЕ НА ДОГОВОРА

Чл.6 (1). Действието на този договор може да бъде прекратено по всяко време при постигане на писмено съгласие за това между страните.

(2). В случай, че **Изпълнителят** се отклони съществено от възложените му по този договор задължения и в десетдневен срок след писмено предупреждение не отстрани допуснатите нарушения, **Възложителя** може да развали договора с едностранно писмено изявление без предизвестие.

(3). Всяка от страните може да развали договора с едностранно писмено изявление с петнадесетдневно предизвестие и във всеки случай, когато другата страна забави изпълнението на свое задължение, произтичащо от настоящия договор, повече от десет дни след установения в договора срок, а ако няма такъв – след покана.

VII. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл.7(1). Неизпълнението на задълженията по настоящия договор на която и да е от страните по

настоящия договор няма да поражда правни последици и да се счита за нарушение на разпоредбите на Договора, ако се дължи на непреодолима сила.

(2). Страната, позоваваща се на непреодолима сила, следва да извести другата за това обстоятелство, в 5 (пет) дневен срок от настъпването на събитието.

(3). Страната, позоваваща се на непреодолима сила, следва да представи като доказателство за това сертификат от БТПП или друг компетентен орган.

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Чл.8(1). Страните по договора се споразумяха, че цялата информация, осигурена и поверена от **Възложителя** на **Изпълнителя**, или станала известна на **Изпълнителя** при или по повод изпълнението на настоящия договор, ще се счита от страните като търговска тайна на **Възложителя** и като такава няма да бъде разгласявана, освен ако това не е необходимо за неговото изпълнение.

(2). **Изпълнителят** се задължава да ограничи достъпа до такава информация само до тези свои служители, които следва да имат достъп до нея, с оглед изпълнението на този договор.

IX. СПОРОВЕ. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

Чл.9(1). Договорът се регулира от българското материално право и всички въпроси, възникнали при изпълнението му и незасегнати в него, се решават съгласно българското материално право.

(2). Всички спорове, породени от този договор и отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще бъдат решавани от страните чрез преговори, а при невъзможност да бъде постигнато споразумение – от компетентния български съд.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл.10(1). Този договор може да бъде изменян или допълван само по споразумение между страните, изразено в писмена форма.

(2). Условието по този договор не се отнасят за повреди, дължащи се на неправилно съхранение или експлоатация на системата, неправилна работа на хардуер и/или системния софтуер към него, опит за ремонт или промени от страна на **Възложителя**.

(3). Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра - по един за всяка от страните.

Опис на Приложенията към договора:

Приложение № 1 – План-сметка на дейностите по обновяване и техническа поддръжка на Системата.

Приложение № 2 – Правила за установяване и докладване на системни грешки при работа със софтуерните продукти.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

чл. 23 от ЗЗЛД

/инж. Валентин Йорданов/
Кмет на община Искър

чл. 23 от ЗЗЛД

/Силвия Медунска/
За главен счетоводител,
съгласно Заповед № 224/21.08.2017 г.

чл. 23 от ЗЗЛД

/Мария Иванова/
Юрисконсулт

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

чл. 23 от ЗЗЛД

/Бальо Динев/
Изпълнителен Директор

чл. 23 от ЗЗЛД

Приложение 1**ПЛАН-СМЕТКА на дейностите по обновяване и техническа поддръжка**

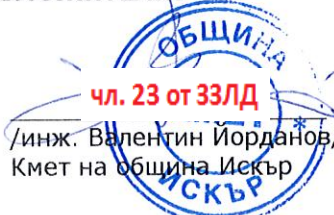
I. Услуги по еднократна актуализация на Системата	Цена, ЛЕВА (еднократно плащане)
Внедряване в редовна експлоатация, в рамките на 24 ефективни човекочаса, в т.ч.: <ul style="list-style-type: none"> • Инсталация и настройка на новата версия на софтуера • Конвертиране на базата данни • Обучение на потребителите 	1392.00
ДДС в размер на 20%:	278.40
Крайна сума, лева с ДДС:	1670.40

II. Обновяване на лицензиите	Месечна такса, ЛЕВА
Обновяване на софтуерните лицензи със сервизни, подобрени и основни версии на 1 сървър и неограничен брой клиентски лицензи на Archimed eОбщина за срок от 3 години, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • Archimed eDMS приложен сървър • Archimed eProcess - модул за регистрация на документи и управление на административните процеси в общината • Archimed eОбщина Каса - модул за отразяване на касови операции • Archimed eОбщина Наеми - модул за обслужване отдадените под наем обекти • Archimed eОбщина Актове - модул за издаване на актове за общинска собственост • Archimed eОбщина Наказателни постановления - модул за водене на направените наказателни актове и издадените на база на тях наказателни постановления • Archimed e-Process.NET WebCheck - специализиран модул за следене състоянието на подадени от гражданите документи през Интернет. 	240.00
ДДС в размер на 20%:	48.00
Крайна сума на месечната такса, лева с ДДС:	288.00

чл. 23 от ЗЗЛД ги по техническа поддръжка	Ед. Цена, ЛЕВА без ДДС
Техническа поддръжка, включваща: <ol style="list-style-type: none"> 1. Спешна техническа помощ при настъпване на непредвидени аварийни събития в процес на работа. 2. Възстановяване на данни след аварийно прекъсване. 3. Отстраняване на докладвани грешки в работата на Системата в рамките на договорените срокове. 4. Инсталиране на нови версии на Системата и конвертиране на базата данни. 5. Обучение на нови потребители за работа с Archimed. 6. Консултации и техническа помощ за настройки или промяна на параметрите по Системата. 	При повикване от Възложителя - 58.00 ЛЕВА/час, но не по-малко от 2 часа на повикване При заявка за отдалечена техническа помощ -

7. Въвеждане на промени в номенклатурите на Системата.	38.00 ЛЕВА/час
--	----------------

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:


чл. 23 от ЗЗЛД
/инж. Валентин Йорданов/
Кмет на община Искър

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:


чл. 23 от ЗЗЛД
/Бальо Динев/
Изпълнителен Директор

Приложение 2**Правила за установяване и докладване на системни грешки при работа със софтуерните продукти****Съдържание на доклад за възникнал проблем/грешка**

За да може да бъде ефективно диагностицирана и отстранена, всяка грешка трябва да може да се повтори. Ето защо след първоначалното възникване на грешката, опитайте да повторите същата последователност от действия, за да се убедите, че тя ще се появи отново. Това ще ви помогне да си изясните ситуацията, в която се появява грешката така, че да я опишете систематично и разбираемо в доклада си към отдела за софтуерно развитие.

Ако повторението на грешката е невъзможно, не бързайте да я докладвате. Тя може да се дължи на моментни проблеми в операционната система или конфликти на други стартирани в момента върху конкретната машина приложения.

Основните задължителни елементи, които трябва да съдържа един доклад за грешка са следните:

1. Подробно описание на стъпките довели до грешката

Описанието трябва да включва режима на работа (например режим на регистрация на документи, работа със задачи, търсене и т.н.), и последователността на командите, довели до грешката.

2. Очаквано поведение на програмата

Опишете какво би трябвало да се случи в резултат от последната команда, ако не беше възникнала грешката. Тази точка е особено важна при докладване на логически несъответствия в работата на продуктите – напр. Неправилни сортировки, неправилни справки и т.н.

3. Реално поведение на програмата

Тук трябва да опишете какво се случва всъщност, т.е. да опишете самата грешка.

Ако системата показва съобщение за грешка, моля напишете точния текст на съобщението или прикрепете към доклада screenshot на грешката.

4. Когато грешката не е логическа – описание на системните параметри и конфигурация.

- Проверка на типа и версията на операционната система на компютъра, на който възниква грешката – дали тя отговаря на специфицирания в системните изисквания за работа с продуктите.
- Проверка на хардуерната конфигурация – дали тя отговаря на специфицирания в системните изисквания за работа с продуктите.
- Проверка на версиите на помощни програми, разработчици на други производители – services packs (на OS, на сървъра за бази данни) database providers (MDAC, и други OLEDB провайдъри за данни), MS Management console, Internet Explorer (service packs), и т.н.
- Инсталирана актуална версия на продукта и неговите модули, както и проверка за коректното и инсталиране. Ръчно това става като изберете изпълнимия файл на програмата с десен клик -> Properties -> Version таб - пътища (мрежови/локални), права за достъп до отдалечени устройства, права за достъп на Windows потребителите, наличност на third party (различни от MS базирани) файлови сървъри и домейн контролер сървъри и коректната им настройка и пр.
- Проверка за коректни регионални настройки и кодови таблици, (Control Panel -> Regional Settings), collation на SQL сървъра и пр.

Условно групиране на проблемите, възникващи при работа с Archimed eDOCS, Archimed eProcess, eОбщина и Електронни форми**Проблеми при стартиране на програмата:**

- Проверка права за достъп (на потребителското име и парола в потребителската система на Archimed eDMS)
- Проверка на профили за връзка (connection profiles)
- Проверка за системни права от OS-а за писане/четене върху работните модули и файлове за запис на продукта респективно – Profiles.xml, *.dpf ,бази данни. – свързано е с настройките на потребителите, като Windows and/or Windows Domain Controller Users.

Проблеми, свързани с интерфейсна нестабилност или некоректност при визуализация:

- Наличие и правилна визуализация на стартовия екран на всеки продукт: слайдъри, шрифтове, бутони, сепаратори, припокриващи се диалози или гридове и прочие системни views.
- Проблеми с установения за всяко приложение и използван drag&drop – евентуалната му липса, евентуални грешки и проблеми при конкретни установени ситуации и пр.
- Наличие на всички бутони по инструменталните ленти, наличие на закачени действия към всеки от тях, наличие на подсказки – към бутоните
- Пропуски в текстове на бутони, полета и пр.

- Смяна на системни шрифтове от преминаване от поле в поле.
- Проблеми с компоненти на екрана, модални диалози и др., при ниски резолюции.
- Проблеми с иконите, при Alt+Tab , Ctrl+Tab и др.

Проблеми, свързани с логическа некоректност на работа:

(дали зададените по техническа спецификация функции са реализирани и работят коректно.)

- Установяване дали определена логическа функционалност не влиза в противоречие с целта на друга такава.
- Тестване на работата на разнообразни OLE контроли внедрени в приложенията – drag'n'drop, контейнери и работа с чужди файлове и документни типове.
- Проблеми при промяна на крайни срокове, и всякакви типове времеви дефиниции в продуктите – час дата на създаване, час/дата на приключване и пр.
- Тестване за правилно генериране на справки: шрифтове, припокривания на данни, цялостна липса на визуализация на такива и други.
- Проверка за работата на различни видове филтриращи механизми: основни филтър, сечения за генериране на справки и пр.

Как се изпраща един отчет за грешка?


1. Отчети за грешка се изпращат писмено по email или се докладват през портала за техническа поддръжка. По-долу са дадени различните адреси за отделните продукти.
2. Пишете на български, при спазване на правописните правила.
3. Пишете ясно и по същество.

Моля чувствайте се свободни да докладвате допълнителна информация по проблеми и ситуации неупоменати в горния списък.

Адреси за изпращане на доклади за грешки и предложения за допълнителна функционалност

Коментари, бъгове и предложения се докладват през портала за техническа поддръжка на адрес <http://support.archimed.bg/> или се изпращат на e-mail адрес support@archimed.bg.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ


чл. 23 от ЗЗЛД
/инж. Валентин Йорданов/
Кмет на община Искър

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:


чл. 23 от ЗЗЛД
/Бальо Динев/
Изпълнителен Директор