

ДОГОВОР

№/..... Г.

В гр. София, между:

1. КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (КЗП), със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. “Врабча” № 1, ет. 4, ЕИК 121516918, представлявана от Мария Филипова – председател и – главен счетоводител в дирекция ФСДУС, в качеството ѝ на упълномощено лице, на основание чл. 13, ал. 3, т. 1 от ЗФУКПС, съгласно Заповед №707/ 28.09.2022 г., наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна и

2. ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1504, ул. „Панайот Волов“ № 2, ЕИК: 831641791, представлявано от Ивайло Филипов, в качеството му на Изпълнителен директор, наричано по-долу за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

двете наричани по-долу за краткост „страни“, като взеха предвид че:

- услугите, предмет на настоящия договор, представляват дейности по системна интеграция, по смисъла на чл. 7с от ЗЕУ;

- съгласно § 45, ал. 1, изр. 1-во от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ системната интеграция по чл. 7с от ЗЕУ, в която са включени услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват изпълнението на тези услуги, се извършва от „Информационно обслужване“ АД;

- се възлагат услуги от възложител на публичен възложител, който има изключителни права за предоставяне на съответните услуги по силата на § 45, ал. 1 от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ;

- на основание § 45, ал. 2 от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ с Решение № 383 на Министерския съвет от 06.06.2024 г. Комисия за защита на потребителите (КЗП) е определена като структура, която при изпълнение на своите функции, свързани с дейности по системна интеграция, възлага изпълнението на тези дейности на системния интегратор „Информационно обслужване“ АД,

на основание чл. 13, ал. 1, т. 14 от ЗОП, във връзка с чл. 7с от ЗЕУ, във връзка с § 45, ал. 1 от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ и чл. 9 от Закона за задълженията и договорите,

сключиха този договор („Договора/Договорът“), с който се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предостави срещу възнаграждение и при условията на този Договор и приложенията към него Услуги „Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите“ (наричани по-долу „Услуги/те“), съгласно параметри на услугите, описани в Споразумение

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните - Регламент (ЕС) 2016/679

за нива на услугата (СНУ) - Приложение № 1 и оферта на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ - Приложение № 2, представляващи неразделна част от Договора.

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОКОВЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ

Чл. 2. Настоящия договор влиза в сила от датата на регистрирането му в деловодната система на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и се сключва за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на влизане в сила.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 3. (1) Общата цена по договора за целия срок на изпълнение е в размер на 114 000 лв. (сто и четиринадесет хиляди) лв. без ДДС, съответно 136 800 (сто тридесет и шест хиляди и осемстотин) лв. с вкл. ДДС съгласно офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – Приложение №2 към договора.

(2) Цената по ал.1 се заплаща на четири равни вноски, всяка от които е в размер на 28 500 (двадесет и осем хиляди и петстотин) лв. без ДДС, съответно 34 200 (тридесет и четири хиляди и двеста) лв. с вкл. ДДС въз основа на приемо-предавателен протокол за приемане на Услугите за съответния тримесечен период, подписан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и фактура за дължимата сума, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и предоставена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да извърши съответното плащане в срок до 10 (десет) дни след получаването на документите по ал. 2.

(4) Плащанията по този Договор се извършват в лева, чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Заличаването на IBAN на Изпълнителя е на основание чл. 72 и чл. 73 от ДОПК.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 4 в срок от 3 (три) работни дни, считано от момента на промяната. В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

(6) Цената, посочена в ал. 1 е крайна за времето на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този договор.

IV. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 4. Предаването и приемането на изпълнението на Услугите по чл.1 се удостоверява с приемо – предавателен протокол за всеки тримесечен период, който се подписва от представителите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, определени в чл. 24 от договора.

Чл. 5. (1) Във връзка с приемане на изпълнението на Услугите **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да приеме изпълнението;

2. когато бъдат установени несъответствия на изпълнението с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, Възложителя може да откаже приемането 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 договора, в случай, че констатираните недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение по Договора.

(2) Документите по ал.1, както и приемо-предавателните протоколи по чл. 4, могат да бъдат подписвани с електронен подпис, създаден с удостоверение за квалифициран електронен подпис от лицата по чл. 24.

Чл.6. В случай на констатирани недостатъци или непълноти по предоставения протокол за нивото, качеството и текущото състояние на изпълнението по чл.4 **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да даде указания или да предостави на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** срок за извършване на корекции/допълнения съобразно естеството на необходимите действия.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 7. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да контролира изпълнението на Услугите по настоящия Договор по начин, осигуряващ ефективното изпълнение на договора и да извършва проверки, при необходимост;

2. да изисква и получава информация, съдействие и сътрудничество за предоставянето на Услугите по настоящия Договор в уговорените срокове, количество и качество;

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да осигури необходимите лицензи за операционни системи, база данни и други съпътстващи и нужни за работата на услугите по чл.1;

2. да осигури комуникационна свързаност през МЕУ или алтернативен доставчик между техническия център на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и един от двата технически центъра на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

3. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** договореното възнаграждение в сроковете, по реда и при условията в Договора.

4. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до системите и информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право.

5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 17 от Договора;

6. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този Договор, при вземането на решения, свързани с конфигурирането на ресурсите в **IaaS** и със системното администриране, както и при всички случаи, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това.

VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл.9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията на настоящия договор.

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;

3. да предоставя своевременно изисканата от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** информация за хода на изпълнение на договора.

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предостави Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложение № 1 и Приложение № 2;

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 Договора;

5. да съгласува своите действия по изпълнението на настоящия договор с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

6. да спазва разпоредбите на Закона за защита на личните данни, като не предоставя на трети лица и не разпространява лични данни, станали му известни при/или по повод изпълнението на задълженията по този договор.

7. да носи отговорност за действията на своите представители/служители за времето на изпълнение на задълженията по този договор.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 11. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на услугите по настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълнява изцяло и качествено съответната услуга, без да дължи допълнително възнаграждение за това.

Чл.12. При разваляне на договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 10 % от Стойността на договора.

Чл. 13. (1) В случай на забава в изпълнението на задължения си по договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** ще дължи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** неустойка в размер на 0,1 % от цената на съответната услуга за периода на забавата, но не повече от 10 % от същата стойност.

(2) При забава на дължимо плащане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, същият дължи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,1 % от дължимото плащане за всеки ден забава, но не повече от 10 % от стойността на забавеното плащане.

Чл.14. 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.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 15. (1) Действието на настоящия договор се прекратява:

1. с изтичането на срока по чл.1, с изпълнението на всички задължения на Страните по него;

2. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 3 (три) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;

3. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;

4. при виновно неизпълнение на съществено задължение по този договор, съгласно параметрите, заложи в Приложение № 1.

(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.

(3) При прекратяване на договора ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да извърши дължимите по настоящия договор плащания в полза на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за вече извършени услуги до момента на прекратяването, с изключение на прекратяване на договора поради виновно неизпълнение.

(4) Всички финансови задължения и отношения, останали след прекратяване на действието на този договор, се решават съобразно неговите разпоредби до окончателното им уреждане.

(5) Във всички случаи на предсрочно прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

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 документи, 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. 16. Всяка от Страните може да развали Договора при виновно 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, който във всички случаи не може да е по-кратък от 30 (тридесет) дни. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната страна.

IX. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Чл. 17. (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: 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, свързани с изпълнението на Договора.

(2) Конфиденциална информация за целите на настоящия договор включва и:

1. съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на този договор;

2. лични данни и друга защитена от закон или по силата на договора информация, която е станала известна при изпълнението на този договор;

3. информация, която е станала известна при изпълнението на този договор относно вътрешни правила и процедури, структура, начин на функциониране на КЗП, комуникации, мрежи и информационни системи на КЗП, изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението, разработени в полза на КЗП или предоставена им документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на настоящия договор.

(3) Лични данни се обработват от Страните единствено за целите на изпълнение на Договора, при стриктно спазване на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и действащата нормативна уредба.

(4) С изключение на случаите, посочени в ал. 5 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.

(5) 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.

(6) Задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изискванията за конфиденциалност:

1. да спазва вътрешните правила за достъп и режим на работа в сградите на КЗП;

2. да спазва всички процедури и изисквания на КЗП за работа в информационната инфраструктура на КЗП;

3. да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала му известна при или по повод изпълнението на услугите, предмет на договора.

4. лицата, които имат достъп до системите на КЗП е необходимо да предоставят подписани декларации за опазване на информацията, по образец – Приложение № 3, при необходимост от предоставяне на достъп до системите на КЗП.

(7) Задълженията по тази клауза се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

(8) Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

(9) Всяка от страните се задължава да информира другата при нарушаване на изискванията за опазване на поверителност на информацията по този договор.

X. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 18. 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.

Чл. 19. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Чл. 20. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни.

Чл. 21. (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 незабавно при 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.

Чл. 22. 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.

Чл. 23. В случай на противоречие между каквито и да било уговорки между Страните и действащи нормативни актове, приложими към предмета на Договора, такива уговорки се считат за невалидни и се замества от съответните разпоредби на нормативния акт, без това да влече нищожност на Договора и на останалите уговорки между Страните. Нищожността на някоя клауза от Договора не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Чл. 24. (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, електронна поща.

(2) Валидни адреси за кореспонденция и лица-координатори по този договор са:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. "Врабча" № 1, ет. 4,

Лица за контакт: - (длъжност) главен експерт

- (длъжност) старши експерт

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. „Панайот Волов“ № 2;

Тел: ;

e-mail:

Лице за контакт: - Ръководител, информационни и комуникационни технологии

в негово отсъствие: – Ръководител , информационни и комуникационни технологии, отдел „Физическа инфраструктура“ , e-mail:

(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 изпращането – 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 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** упълномощават горепосочените лица за приемане на съобщения във връзка с изпълнението на този договор, както и във връзка с приемането на изпълнението му, включително с право да подписват протоколи, рекламации и др. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** си запазва правото да определи и други лица във връзка с приемането на изпълнението на договора.

Чл. 25. Този Договор 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. 26. 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.

Настоящият договор се подписва с квалифицирани електронни подписи от двете Страни.

Приложения:

1. Приложение № 1 – Споразумение за ниво на услуга (СНУ);
2. Приложение № 2 – писмо оферта на Изпълнителя с изх. № 12-00-460-2/ 22.07.2024 г.
3. Приложение №3 - Образец на декларация за опазване на информацията.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

МАРИЯ ФИЛИПОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

1. СТРАНИ ПО СПОРАЗУМЕНИЕТО

1.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛ/ Потребител – КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ (КЗП)

1.2. ИЗПЪЛНИТЕЛ/Доставчик на услуги – „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД (ИО АД)

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ услугата
Възложител/ Потребител	Потребител на услугата
Потребител	Представител на клиента
Наличност	Способност на компонент или услуги да изпълняват очакваната от тях функция към определен момент или за определен период от време
Наличност в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуги е достъпна за определен период от време
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници
Работни часове (Работно време)	Работно време на услугата се нарича времето, в което услугата се ползва активно и е налична поддръжка
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика непланирано прекъсване и/или промяна на качеството на услугата
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване
Планирано прекъсване	Планирана недостъпност на услугата
Непланирано прекъсване	Неочаквана недостъпност на услугата или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга
СНУ	Споразумение за нива на услугата

3. РЕЗЮМЕ

Този документ представлява писмено СНУ между Клиента и Доставчика на услугата, за нивата на услугата, които трябва да бъдат постигнати при предоставянето ѝ. Нивата на услугата са регламентирани чрез параметри и стойности за всеки параметър. СНУ покрива предоставянето на услугата, описана в Обхвата на СНУ.

Предназначението на този документ е да:

- изясни нуждите на Клиента по отношение на ключовите параметри за предоставяне на услугата;
- изравни очакванията на клиента с възможностите на Доставчика;
- предостави необходимата отчетност за работата на услугата;
- подпомогне подобрието на ИКТ обслужването.

4. ПЕРИОД

Споразумението е валидно за срока на договора между страните или до неговото заместване с ново ревизирано споразумение, одобрено от страните по споразумението.

5. ОБХВАТ НА СНУ

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS023	„Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и високоналична среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите

6. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

В процеса на предоставяне на услугата, управлението на качеството ще бъде непрекъснат процес на контрол на параметрите на услугата и усъвършенстване на дейностите по нейното изпълнение. За осигуряване параметрите на услугата доставчикът поддържа Service Desk от специалисти на Доставчика на услуги за обслужване на потребителите на услугите и наблюдение на услугите.

6.1. Място на предоставяне на услугата:

ИКТ инфраструктура на Доставчика на услуги:

6.2. Режим на услугата

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Режим на услугата	24x7	Непрекъснато работно време

6.3. Наличност на услугата

Наличността на услугата представлява съотношението на времето, в което услугата работи и времето, в което услугата е спряла или е с намалена производителност на месечна база, и се изчислява по следната формула:

$$[\text{Наличност на услугата в \%}] = \left(\frac{([\text{Договорено Време на Услугата}] - \sum [\text{Всички прекъсвания в договореното време}] * [\text{Влияние на инцидент}])}{([\text{Договорено Време на Услугата}])} \right) * 100$$

Прекъсванията се отчитат на база инцидентите, които са довели до неработоспособност на услугата по следния принцип:

- Влияние на инцидента – Нисък (при въздействие върху единични потребители) = 0,01 (1%);
- Влияние на инцидента – Среден (при въздействие върху отдел или локация) = 0,50 (50%);
- Влияние на инцидента – Висок (услугата не е налична за всички потребители) = 1 (100%).

Прекъсванията се отчитат чрез регистрираните инциденти от Клиента. При заявка за инцидент Клиентът е длъжен да определи съответното влияние на инцидента. Всички времена се измерват с точност до минута, като наличността се смята на месечна база.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Наличност на услугата	99,86%	На месечна база

6.4. График на прекъсванията

Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, Бизнес отговорникът на услугата уведомява Клиента на услугата и Service Desk Level 1. За планирани прекъсвания на предоставянето на услугата се изисква одобрение от Бизнес отговорника на услугата и Клиента. При непланирано прекъсване (инцидент) Клиентът на услугата уведомява незабавно Service Desk Level 1.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	20:00-06:00	При необходимост

6.5. Максимално време за прекъсване

Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което една услуга може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Максимално време за прекъсване	2 минути	В договорения за прекъсване часови интервал

6.6. Уведомяване при прекъсване

Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото прекъсване на услугите.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Уведомяване преди прекъсване	24 часа	В договорения за прекъсване часови интервал

6.7. Приоритизация при инциденти

Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	Влияние	Описание
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители

Спешност при инцидент		
Стойност	Спешност	Описание
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет = Влияние * Спешност**, както е показано по-долу:

Влияние	Ниско (1)	Средно (2)	Високо (3)
Спешност			
Ниска (1)	1	2	3
Средна (2)	2	4	6
Висока (3)	3	6	9

Приоритет	Стойност
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

6.8. Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до поемането му от Service Desk Level 1. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до момента на възстановяване нормалната работа на услугата при клиента/потребителя от Service Desk Level 1 или Level 2. Времената са обвързани със стойността на параметъра "Приоритет на инцидента", както е показано по-долу:

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 работни дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 работни дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 работен ден

6.9. Параметри за сигурност

При предоставяне на услугата, Доставчикът ще гарантира следните параметри за сигурност на услугата:

- 6.9.1. Висока наличност;
- 6.9.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 6.9.3. Резервиране на данните;
- 6.9.4. Процедурен подход.

6.10. Метрики на услугата

Услугата ще бъде измервана на база следните метрики:

№	Метрика	Мерна единица	Базова стойност	Цел
1.	Инциденти, разрешени от Service Desk Level 1 в договорените времена за реакция при инцидент	% (процент)	95%	99%
2.	Инциденти, разрешени от Service Desk Level 2 в договорените времена за разрешаване на инцидент	% (процент)	80%	98%

7. ВХОДНИ ТОЧКИ

За нуждите на поддържането на услугата Доставчикът осигурява Service Desk Level 1 със съответните параметри:

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	
2.	Електронен адрес	
3.	Уеб портал	
4.	Режим на работа	24x7

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Долуподписаният/ та
 ЕГН:,¹ в качеството ми на,
 декларирам, че ще пазя в тайна, станалата ми известна във връзка с изпълнението на Договор №/..... г.² информация, съдържаща данни, представляващи данъчна и осигурителна информация, лични данни или друга защитена от закон или по силата на договора информация. За неизпълнение на тези задължения ми е известно, че нося предвидената в съответните нормативни актове отговорност.

Запознат/а съм с разпоредбата на чл. 270 от *Данъчно-осигурителния процесуален кодекс*, съгласно която, ако разглася, предоставя, публикувам, използвам или разпространя по друг начин факти и обстоятелства, представляващи данъчна и осигурителна информация, ако не подлежа на по-тежко наказание, ще бъде наказан/а с глоба от 1000 лв. до 5000 лв., а в особено тежки случаи - от 5000 лв. до 10 000 лв.

Декларирам, че ще пазя в тайна, станалата ми известна информация, относно съдържанието на документация, вътрешни правила, процедури, организация, структура, начин на функциониране, комуникации, мрежи и информационни системи на Комисия за защита на потребителите (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ), изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други постигнати резултати от изпълнението, както и че няма да разгласявам, използвам или предоставям на трети лица разработена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на този договор, с изключение на случаите, когато съм задължен по закон за това.

При обработването на данните се задължавам да спазвам разпоредбите на *Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО и Закона за защита на личните данни*.

Известна ми е отговорността по чл. 284 от *Наказателния кодекс*, а именно: налагане на наказание лишаване от свобода до две години или пробация, ако във вреда на държавата, на предприятие, организация или на частно лице съобща другиму или обнародвам информация, която ми е поверена или достъпна по служба и за която зная, че представлява служебна тайна.

Ще спазвам изискванията на действащата нормативна уредба в областта на мрежовата и информационната сигурност.

Известна ми е отговорността по Глава 9а от Особената част на *Наказателния кодекс*, относно достъп до компютърни данни в компютърна система без разрешение, добавяне, промяна, изтриване или унищожаване на компютърна програма или

¹ В случай, че лицето е чужденец, се вписват съответните идентификационни данни.

² Вписва се референтен номер на Договора, в договорния регистър на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

компютърни данни, въвеждане на компютърен вирус в компютърните системи или мрежи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, разпространение на пароли или кодове за достъп до компютърна система или до компютърни данни и от това последва разкриване на лични данни или информация, представляваща държавна или друга защитена от закон тайна.

Подпис:

(подписване с електронен подпис)