

ДОГОВОР
ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:
„ОСИГУРЯВАНЕ НА СОФТУЕРНА ПОДДРЪЖКА ТИП „ENTERPRISE
SUPPORT” НА ЛИЦЕНЗИРАН СОФТУЕР НА SAP НА ОСНОВНАТА БАНКОВА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ОБИС) НА БНБ“

Днес, ... 2018 г., в гр. София, между:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА (БНБ), със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ: 000694037, представлявана от Снежанка Деянова – главен секретар, в качеството ѝ на възложител, съгласно Заповед № БНБ-97813/17.09.2018 г. и Теменужка Цветкова – главен счетоводител, наричана по-нататък в Договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

„АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ” ЕООД със седалище и адрес на управление: град София, бул. „Драган Цанков“ № 36, ЕИК/БУЛСТАТ: 040698335, представлявано от Николай Ангелов, в качеството на управител, наричано по-нататък в Договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

(ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, наричани заедно „Страните“, а всеки от тях поотделно „Страна“);

на основание чл. 112, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), след проведена открита процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на чл. 18, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 73 и следващи от ЗОП с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“ и Решение № БНБ-116879/02.11.2018 г. на главния секретар на БНБ за определяне на изпълнител на обществената поръчка, се сключи този договор (**„Договора/Договорът“**) за възлагане на обществена поръчка при следните условия:

Заличаванията в този договор и приложенията към него са извършени на основание чл. 4, ал. 1 от Общ регламент за защита на данните.

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

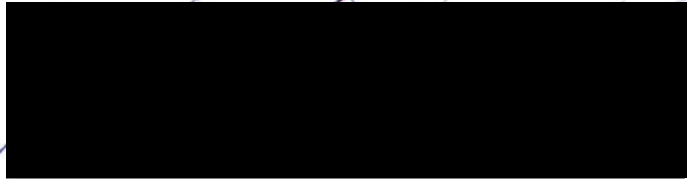
Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва срещу възнаграждение и при условията на този договор софтуерна поддръжка на лицензиран софтуер на SAP съгласно Техническата спецификация за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“ – Приложение № 1 от настоящия договор. Софтуерната поддръжка по изр. 1 се отнася за лицензите, необходими за ползване на SAP лицензирания софтуер (SAP лицензи), описани подробно в т. I.1 от Техническата спецификация – Приложение № 1 от настоящия договор.

(2) При условията, посочени в настоящия договор **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ по отношение на нови SAP лицензи, ако такива бъдат закупени по време на действие на договора, считано от датата на придобиването им до изтичането на срока на настоящия договор. За целта страните подписват допълнително споразумение – към договора, което съдържа: описание на новозакупените лицензи и цената, на която те са закупени от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 1.01.2019 г. до датата на сключване на договора. *(клаузата е приложима, в случай че договорът бъде сключен след 1.01.2019 г.).*

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни дейностите по чл. 1, наричани по-нататък в Договора за краткост „Услугите“ в съответствие с изискванията на Техническата спецификация за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“, Техническото предложение и Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 към този договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 3 (три) дни от датата на сключване на договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява



ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 3 (три) дни от настъпване на съответното обстоятелство.¹

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. (1) Сроктът на договора е 4 (четири) години, считано от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на страница 1 от настоящия договор, ако тя е по-късна от датата – 1.01.2019 г.

(2) Сроктът за поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP по отношение на лицензите по чл. 1, ал. 1 започва да тече от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на страница 1 от настоящия договор, ако тя е по-късна от датата – 1.01.2019 г., а тези по чл. 1, ал. 2 – от датата на придобиването им от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до изтичане срока на договора по ал. 1.

Чл. 5. Мястото на изпълнение е град София, пл. „Княз Александър I“ № 1, Централно управление на БНБ.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 6. (1) Цената за софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP по отношение на лицензите по чл. 1, ал. 1 за едно тримесечие е в размер на 104 000 лв. (сто и четири хиляди) без начислен данък върху добавената стойност (ДДС), съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3 от настоящия договор.

(2) В цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разходи, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) Цената, посочена в ал. 1 е крайна за изпълнението на Услугите, посочени в Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като същата не подлежи на промяна, освен

ителите е посочено в офертата на изпълнителя.

когато е в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в случаите, уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

(4) В случай на закупуване на нови SAP лицензи, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ по реда, предвиден в чл. 1, ал. 2 от договора и по отношение на новозакупените SAP лицензи при цена, представляваща процент от цената на закупуване, посочена в допълнителното споразумение по чл. 1, ал. 2, както следва:

1. цена за поддръжка през 2019 г. - 22 % (двадесет и два процента),
2. цена за поддръжка през 2020 г. - 22 % (двадесет и два процента),
3. цена за поддръжка през 2021 г. - 22 % (двадесет и два процента),
4. цена за поддръжка през 2022 г. - 22 % (двадесет и два процента),

съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3 от настоящия договор.

(5) Процентът от цената за закупуване за съответната година, посочен ал. 4 и в Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3 не подлежи на промяна, освен когато промяната е в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и в случаите предвидените в действащото законодателство и включва всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на услугите.

(6) Цената за предоставяне на всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 1.01.2019 г. до датата на сключване на договора за едно тримесечие е в размер на .104 000 (сто и четири хиляди) **лева без ДДС**. *(клаузата е приложима, в случай че договорът бъде сключен след 1.01.2019 г.).*

Чл. 7. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащане на цената по чл. 6, ал. 1 за всяко тримесечие, през което се осъществява софтуерната поддръжка тип „Enterprise Support“. Всяко плащане се извършва в срок до 10 (десет) работни дни, считано от датата, на която изтича предходното тримесечие и след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В случай че първото плащане за 2019 г. е дължимо за непълно тримесечие същото се определя в размер, намален пропорционално на броя на дните, обхванати от периода от сключването на договора до последното число на месеца, предхождащ началото на следващото тримесечие.

(2) В случай на закупуване на нови SAP лицензи, образуваната по чл. 6, ал. 4 цена за всяка една година се разделя на четири равни части, представляващи цена на тримесечие.

Възложителят заплаща цена за всяко тримесечие, през което се осъществява софтуерната поддръжка тип „Enterprise Support“ на новозакупените SAP лицензи в зависимост от датата на придобиването им. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща цената за съответното тримесечие заедно с плащането по ал. 1, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В случай че има плащане за непълно тримесечие, дължимата сума се преизчислява пропорционално на броя на дните, обхванати от периода от придобиване на новите SAP лицензи до последно число на месеца, предхождащ началото на следващото тримесечие.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва плащане на цената по чл. 6, ал. 6 за всяко тримесечие, през което са разработени и предложени нови пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 1.01.2019 г. до датата на сключване на договора, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. В случай че има плащане за непълно тримесечие, дължимата сума се преизчислява пропорционално на броя на дните, обхванати от периода до последно число на месеца, предхождащ началото на следващото тримесечие. В случай че не са се появили нови пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки през съответното тримесечие, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи плащане на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. *(клаузата е приложима, в случай че договорът бъде сключен след 01.01.2019 г.)*

Чл. 8. (1) Всички плащания по настоящия договор се извършват от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по банков път, с преводно нареждане в лева, по следната банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка:

IBAN:

BIC: RZ

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 1 в срок до 3 (три) дни, считано от момента на промяната. В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

Чл. 9. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за

изпълнението на съответната част от Услугите, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчета и искането за плащане на подизпълнителя в срок до 15 (петнадесет) дни от получаването му, заедно със становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 10. При подписването на този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5% (пет процента) от сумата, представляваща сбор от сумата по чл. 6, ал. 1 за 16 (шестнадесет) тримесечия („Гаранцията за изпълнение“).

Чл. 11. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 3 (три) работни дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

(2) Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на чл. 12 от договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 13 от Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 14 от Договора.

Чл. 12. (1) Когато гаранцията се предоставя във вид на парична сума, тя се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

а) В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранцията в лева, паричната сума се внася по следната банкова сметка:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 0661 23;

BIC: BNBGBGSD

б) В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранцията в евро, паричната сума се внася по следната банкова сметка:

Direct to BNBGBGSF via TARGET2

IBAN: BG83BNBG96611100066141

(2) Всички банкови разходи, свързани с преводите на сумата са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 13. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, и да съдържа задължение на банката-гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора, плюс 30 (тридесет) дни, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

(2) Всички банкови разходи свързани с откриването и обслужването на банковата гаранция, по усвояването на средства от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, както и при нейното връщане са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 14. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в определения в чл. 10 размер;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на договора, плюс 30 (тридесет) дни, като при необходимост срокът на валидност на гаранцията се удължава или се издава нова.

3. Застрахователната премията по застраховката следва да е платена на сто процента (не се допуска разсрочено заплащане на застрахователната премия) и не може да бъде използвана за обезпечение на отговорността на изпълнителя по друг договор.

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, както и по всяко изплащане на

застрахователно обезщетение в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

Чл. 15. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава гаранцията за изпълнение, в срок до 30 (тридесет) дни след приключване на изпълнението на Договора, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 8, ал. 1 от Договора;

2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице.

(3) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

Чл. 16. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 17. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. при пълно неизпълнение и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

2. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 18. Във всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 19. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и договарът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 5 (пет) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 10 от договора.

Чл. 20. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 21. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения, на която и да е от страните.

Чл. 22. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

1. да получи възнаграждения в размера, сроковете и при условията по този 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 съблюдава за правилното използване на предоставените лицензи.

Чл. 23. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и приложенията към него;
2. да осигурява на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** ползване на лицензирания софтуер на SAP за лицензите по чл. 1, ал. 1 и 2 от настоящия договор в неговия пълен обем и обхват.
3. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
4. да спазва Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 41 от договора;
5. да осигурява 24 (двадесет и четири часов достъп) до Центъра за поддръжка и съвети на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, подробно описан в Техническата спецификация – Приложение № 1 от настоящия договор;

6. да отстранява в сроковете, определени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в Техническата спецификация, регистрираните в Центъра за поддръжка и съвети недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP по отношение на лицензите по чл. 1, ал. 1 и 2, съобразно степента на приоритета им, както и такива, за които **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е уведомен писмено, включително по електронна поща и/или факс;

7. да предоставя възможност на лицата за контакт, определени от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, да се свързват с Глобалната поддръжка на SAP и Центъра за поддръжка и съвети;

8. да координира с лицата за контакт на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** графика за извършване на постоянен контрол на качеството съгласно Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – Приложение № 1. Промени в графика се извършват по инициатива на всяка една от страните след одобрение на другата страна максимално до 3 (три) пъти годишно. Промяната на графика се извършва поне 5 (пет) работни дни преди планираната дата на предоставяне на услугата.

9. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, освен в случаите и при условията, предвидена в ЗОП;

10. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 (три) дни от сключване на настоящия договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, изпълнителят праща копие на Договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП²

11. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва Услугите по този договор чрез лицата, посочени в Списъка на персонала, който ще изпълни поръчката – Приложение № 4, неразделна част от договора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и при условие, че заместващият специалист отговаря на изискванията, описани в документацията за обществената поръчка.

² Клаузите се включват в случай, че участието на подизпълнители е посочено в офертата на изпълнителя.

(2) Лицата, посочени в Списъка на персонала, който ще изпълни поръчката – Приложение № 4, в съответствие с поверената им роля при изпълнение на договора, следва да:

1. организират предоставянето на проверки на качеството заедно с експертите от Глобалната поддръжка на SAP;
2. оказват съдействие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при разработването и въвеждането на препоръките, събрани по време на предоставените услуги по софтуерна поддръжка;
3. осъществяват редовни последващи коментари с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** относно договорените действия за решаване на проблеми, свързани със софтуерната поддръжка;
4. планират обслужването заедно с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и инициира предоставянето на услуги от SAP в обхвата на SAP Enterprise Support;
5. изпълняват ролята на допълнително по-високо ниво в процеса на поддръжка.

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да уведоми незабавно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при възникване на пречки от стопански, административен или друг характер, които могат да забавят или да направят невъзможно изпълнението на този договор.

Чл. 25. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при спазване на пропускателния режим и работното време в сградата съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в случай на необходимост от посещения на място.

Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава услугите в уговорените срокове и качество съгласно условията на настоящия договор;
2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия срок на договора, или да извършва проверки, чрез свои упълномощени представители, при необходимост и на мястото на изпълнение на договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. да уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** писмено, включително по e-mail, факс и/или потребителски съобщения в „Центъра за поддръжка и съвети“ за възникнали недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP и лицензите, с посочване на приоритета им, описание на ситуацията, времето (дата и час) и условията, при които същите са установени;

4. да съставя констативен протокол за всяко неизпълнение на задължение по чл. 23 и 24 от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Протоколът следва да съдържа описание на неизпълненото задължение, неспазени срокове за изпълнение, начин и дата на уведомяване на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в конкретния случай, когато такива са предвидени с този договор.

Чл. 27. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** уговорената цена в сроковете и при условията на настоящия договор;
2. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този договор;
3. да пази Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 41 от Договора;
4. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение съгласно клаузите на чл. 15 от този договор;
5. да определи контактни лица, които да се свързват с „Центъра за поддръжка и съвети“ на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и с Глобалната поддръжка на SAP, като уведоми за това **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** писмено, включително по факс и/или e-mail в срок до седем календарни дни, считано от датата на сключване на договора;
6. да определи екип, който поддържа експлоатацията, въвеждането на подобренията, качеството на бизнес процесите и системите, свързани със SAP софтуера, като уведоми за това **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** писмено, включително по факс и/или e-mail в срок до седем календарни дни, считано от датата на сключване на договора.

Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да осигурява подходящи условия за експлоатация и обслужване на лицензирания софтуер на SAP. При необходимост, за извършване на обслужването, представителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което е инсталирана системата;
2. да осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на системата, обслужвани съгласно този договор.

VI. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 29. При просрочване изпълнението на задълженията по този договор, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5% от стойността на неизпълнението за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от тази сума.

Чл. 30. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна услуга или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация - Приложение № 1 и Техническото предложение – Приложение № 2, неразделна част от договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната услуга, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да развали договора.

Чл. 31. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните, виновната страна дължи неустойка в размер на сумата по чл. 6, ал. 1.

Чл. 32. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 33. 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.

VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 34. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока на Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. 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;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

(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**.

Чл. 35. 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. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

Чл. 36. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този договор.

Чл. 37. Във всички случаи на 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; и

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 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. 38. При предсрочно прекратяване на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред услуги.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 39. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора

Спазване на приложими норми

Чл. 40. При изпълнението на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** [*и неговите подизпълнители*] е длъжен [*са длъжни*] да спазва[*т*] всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 41. (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: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал. 3 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.

(3) 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.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и негови служители, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

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

(6) С цел изпълнение на настоящия договор, Страните предоставят единствено необходимите лични данни, представляващи информация за служебни контакти, посочена в чл. 47, ал. 2 и 3 от настоящия договор. По смисъла на този договор „информация за служебни контакти“ – информация за контакт, свързана със служебните отношения, включително имена, длъжности, служебни адреси, служебни телефонни номера и и-мейл адреси на служителите и изпълнителите.

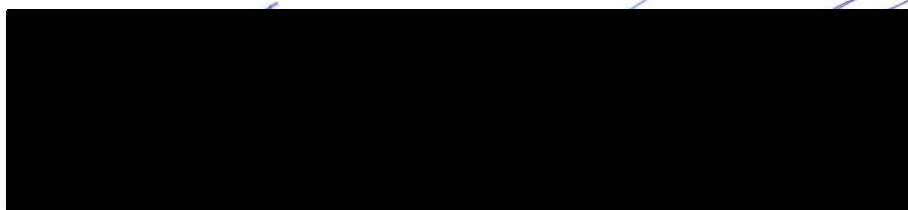
(7) При установяване на лични данни в предоставената от насрещната страна информация, различни от посочените в ал. 6, всяка от страните е длъжна да заличи или да поиска тези лични данни да бъдат заличени .

(8) Страните поемат задължение да обработват личните данни законосъобразно и добросъвестно, да не ги предоставят на трети лица и да ги заличат/изтрият след изтичане на установения в нормативен акт за съхранението им срок.

Публични изявления

Чл. 42. 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.

Прехвърляне на права и задължения



Чл. 43. 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 *[и по договорите за подизпълнение]* могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 44. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 45. (1) Никоя от Страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл.306, ал.2 от Търговския закон.

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила.

(3) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок до 3 (три) дни от настъпването на непреодолимата сила, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на Договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 46. 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.

Уведомления

Чл. 47. (1) Комуникацията между **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по този договор, включително с Центъра за поддръжка и съвети, се осъществява на български език.

(2) 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, по факс, електронна поща или по телефон, което се потвърждава писмено на следните адреси:



1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: : гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“, №1

Факс: + 359 2 980 2425

e-mail: [REDACTED]

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, бул. „Драган Цанков“ № 36, крило Б, етаж 9, офис 903;

Факс: 02/973 31 63

e-mail: [REDACTED]

тел: 02/973 3171

(3) Страните упълномощават следните представители, които да проследяват и приемат изпълнението на задълженията им по настоящия договор, да осъществяват контрол по цялостното изпълнение на Договора и да подписват предвидените в Договора документи (уведомления, протоколи и др.), както следва:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

[REDACTED], началник отдел „Обработка на данни“ в дирекция „Информационни системи“ в БНБ;

[REDACTED] ръководител екип отдел „Обработка на данни“ в дирекция „Информационни системи“ в БНБ.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

[REDACTED] – проектен ръководител, телефон: 0885698889

(4) За дата на получаване на уведомлението/заявката 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, посочена в извлечението от факс устройството – при изпращане по факс;
5. датата на която уведомлението/заявката е постъпила в посочената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** информационна система (e-mail) – при изпращане по електронна поща.

(5) 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 по ал. 2. 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) работни 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.

(6) 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 до 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Приложимо право

Чл. 48. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 49. 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.

Екземпляри:

Чл. 50. Този Договор се състои е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Общи условия

Чл. 51. В случаите че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е представил Общи условия в офертата си, при възникнало противоречие между тях и клаузите на настоящия договор, с приоритет се прилагат клаузите на договора.

Приложения:

Чл. 52. Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

1. Приложение № 1 – Техническа спецификация за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип “Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“;

2. Приложение № 2 - Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

3. Приложение № 3 - Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Приложение № 4 - Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА

[REDACTED]

СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

[REDACTED]

ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ



ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„АЙ БИ ЕМ
БЪЛГАРИЯ“ ЕООД

[REDACTED]

НИКОЛАЙ АНГЕЛ
УПРАВИТЕЛ



[REDACTED]

Относно открита процедура за възлагане на обществена поръчка с обект:
„Поддръжка тип „Enterprise support“ на лицензиран софтуер нас SAP за нуждите на основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“

Списък

относно наличието на специалисти с опит в конкретните области в работния екип на Изпълнителя

██████████ – Ръководител екип, SAP FI Консултант, Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT), Специалист по SPL, Специалист по банкова функционалност, Програмист – ABAP, Report Tools

██████████ - Basis Консултант, Администратор на SAP, Администратор на ORACLE, AIX администратор, Специалист по Sap Solution Manager

██████████ SAP MM Консултант, Специалист по ERP (MM)
██████████ SAP ABAP Консултант, Програмист – ABAP, Report Tools
██████████ Специалист по Sap Solution Manager (Ай Би Ем Словения)
██████████ - Специалист по Sap Solution Manager (Ай Би Ем Словения)

1. Ръководител проект

Име	Образование	Квалификация
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Проектен ръководител Специалист по банкова функционалност

2. Администратор на SAP и/или Oracle

Име	Образование	Квалификация
	Бакалавър Информатика, Basis Специалист	Администратор на SAP, Администратор на ORACLE

3. AIX Администратори

Име	Образование	Квалификация
	Бакалавър Информатика, Basis Специалист	AIX Администратор

4. Специалист по банкова функционалност

Име	Образование	Квалификация
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Специалист по банкова функционалност

5. Специалисти по ERP (FI, AA, CO, MM, VAT)

Име	Образование	Квалификация
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT)
	Бакалавър Застраховане и социално дело, SAP MM специалист	Специалист по ERP (MM)

6. Специалисти по SPL

Име	Образование	Квалификация
-----	-------------	--------------

	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Специалист по SPL
--	-------------------------------------	-------------------

7. Програмисти - ABAP, Report Tools (drill-down reporting, report painter/writer)

Име	Образование	Квалификация
	Магистър Икономическа информатика, SAP ABAP специалист	Програмист – ABAP, Report Tools
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Програмист – ABAP, Report Tools

8. Специалисти по Sap Solution Manager

Име	Образование	Квалификация
	Бакалавър Информатика, Basis Специалист	Специалисти по Sap Solution Manager
	Бакалавър по информатика Факултет по компютърни и информационни технологии, Любляна, Словения	Специалисти по Sap Solution Manager
	Бакалавър по математика - техническа математика, Университет Любляна, Словения	Специалисти по Sap Solution Manager

Ай Би Ем ще уведоми Възложителя писмено в случай на настъпване на промени в обстоятелствата, посочени в настоящия списък, по време на изпълнение на договора.

Приложени са автобиографии, удостоверяващи обстоятелствата по професионалната квалификация на изброените специалисти.

Декларатор:

Никол
Управ
Ай Би



ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка с предмет:

„Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“

от „Ай Би Ем България“ ЕООД (наименование на участника), ЕИК 040698335

Във връзка с обявената от Вас обществена поръчка с горепосочения предмет, предоставяме следното Ценово предложение:

1.1. Цената за софтуерна поддръжка тип "Enterprise Support" на лицензиран софтуер на SAP по отношение на лицензите и базата данни по т. 1 от Техническата спецификация, съответно по чл. 1, ал. 1 от проекта на договор, за едно тримесечие е както следва:

№	Вид лиценз	Брой
1	2	3
1.1.	mySAP ERP Developer User	1
1.2.	mySAP ERP Professional User	94
1.3.	mySAP ERP Limited Professional User	15
1.4.	SAP Document Accesss	119
1.5.	SAP Deposits for Banking (Accounts)	600
1.6.	SAP Bank Customer Account for Banking (Accounts)	1000
1.7.	SAP Bank Customer and Mortgage Loans for Banking (Loans)	100
1.8.	SAP Test Data Migration Sever	2
1.9.	Baseline Price DM/D3/LM (Engine)	1
1.10.	SAP PI Base Engine	1
1.11.	Oracle DB	1
Обща цена в лева без ДДС за тримесечие		104 000 лв

I.2. Предлагащата от нас обща цена за целия четиригодишен период на договора е 1 664 000 лв. без ДДС (общата цена за целия четиригодишен период на договора представлява произведение от общата цена в лева без ДДС за тримесечие (цената, посочена в поле E21) умножена по 16 (шестнадесет) тримесечия).

I.3. В цената по т. I.1. от настоящото ценово предложение са включени всички разходи за изпълнение на услугите, като потвърждаваме, че възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разходи, направени от нас като изпълнител.

I.4. Цената по т. I.1. от настоящото ценово предложение е крайна, като същата не подлежи на промяна, освен когато е в полза на възложителя, в случаите, уговорени в проекта на договор и в съответствие с разпоредбите на Закона за обществените поръчки (ЗОП).

Забележка:

Цената по т. I.2. не може да бъде по-висока от 1 664 000 лв. без ДДС. Участник, който предложи в т. I.2. цена, която е по-висока от 1 664 000 лв. без ДДС се отстранява от по-нататъчно участие в процедурата.

II.1. В случай на закупуване на нови SAP лицензи по реда, предвиден в чл. 1, ал. 2 от проекта на договор, ще извършваме софтуерна поддръжка тип "Enterprise Support" и по отношение на новозакупените SAP лицензи при цена, представляваща процент от цената на закупуване, както следва:

II.1.1. цена за поддръжка през 2019 г.	22%
II.1.2. цена за поддръжка през 2020 г.	22%
II.1.3. цена за поддръжка през 2021 г.	22%
II.1.4. цена за поддръжка през 2022 г.	22%

II.2. Потвърждаваме, че предложените от нас проценти от цената за закупуване, посочени т.т. II.1.1. до II.1.4. от настоящото ценово предложение подлежат на промяна, освен когато промяната е в полза на възложителя и включва всички разходи за изпълнение на услугата.

III. Цената за предоставяне на всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 01.01.2019 г. до датата на сключване на договора за едно тримесечие е в размер на 104 000 (сто и четири хиляди) лева без ДДС.

Забележка: При допуснато аритметично несъответствие при изчисленията в ценовото предложение и/или при разлика между цифровото и словесното изписване на някоя от цените в ценовото предложение, участникът се отстранява от процедурата.

Дата на подписване: 02 / 01 2018

Подпис и печат:

Име и фамилия на декларатора

Длъжност

Наименование на участника

Николай Димитров
Оперативен директор
Ан БС Ем България Еа



**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ
ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:
„ОСИГУРЯВАНЕ НА СОФТУЕРНА ПОДДРЪЖКА ТИП „ENTERPRISE
SUPPORT” НА ЛИЦЕНЗИРАН СОФТУЕР НА SAP НА ОСНОВНАТА БАНКОВА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ОБИС) НА БНБ“**

I.	Предмет:	2
II.	Основни изисквания към поддръжката на SAP лицензиран софтуер.....	2
III.	„SAP Enterprise Support“, предоставян на възложителя следва да включва: .3	
	1. Продължително подобрение и иновации.....	3
	2. Разширена подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP	4
	3. Глобална поддръжка, осигуряваща:.....	4
	4. Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща: .4	
	5. Други компоненти, методики и участие в общността:.....	5
	6. Глобално управление на съобщенията и споразумение за ниво на услуги. 5	
	7. SAP постоянен контрол на качеството.....	7
	8. SAP Solution Manager Enterprise Edition.	8
IV.	Срок за изпълнение на договора:.....	8
V.	Място на изпълнение:	9
VI.	Изисквания към участниците:.....	9

I. Предмет:

Техническата спецификация представя изискванията за софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP, който е основна част на Основната банкова информационна система (ОБИС) на Българската народна банка (БНБ). То включва:

1. Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ по отношение на лицензите и базата данни, посочени по-долу, както следва:

Съществуващи SAP лицензи и база данни:

- mySAP ERP Developer User	- 1 бр.
- mySAP ERP Professional User	- 94 бр.
- mySAP ERP Limited Professional User	- 15 бр.
- SAP Document Accesss	- 119 бр.
- SAP Deposits for Banking (Accounts)	- 600 бр.
- SAP Bank Customer Account for Banking (Accounts)	- 1000 бр.
- SAP Bank Customer and Mortgage Loans for Banking (Loans)	- 100 бр.
- SAP Test Data Migration Sever	- 2 бр.
- Baseline Price DM/D3/LM (Engine)	- 1 бр.
- SAP PI Base Engine	- 1 бр.
- Oracle DB	- 1 бр.

2. Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ по отношение на нови SAP лицензи, ако такива бъдат закупени по време на действие на договора, считано от датата на придобиването им до изтичането на срока на сключения договор за обществена поръчка.

За целта страните подписват допълнително споразумение към договора, което съдържа: описание на новозакупените лицензи и цената, на която те са закупени от страна на възложителя.

II. Основни изисквания към софтуерната поддръжка на SAP лицензиран софтуер

1. Осигуряване на софтуерна поддръжка по отношение на лицензите и базата данни, посочени в т. I;

2. Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на SAP Enterprise Support поддръжката;

3. Поддръжката следва да осигурява всички услуги, включени в SAP Enterprise Support;

4. Посочените от участника специалисти, следва да:

4.1. Организират предоставянето на проверки на качеството заедно с експертите от Глобалната поддръжка на SAP;

4.2. Оказват съдействие на възложителя при разработването и въвеждането на препоръките, събрани по време на предоставените услуги по поддръжка;

4.3. Осъществяват редовни последващи коментари с възложителя относно договорените действия за решаване на проблеми, свързани с поддръжката;

4.4. Планират обслужването заедно с възложителя и инициира предоставянето на услуги от SAP в обхвата на Enterprise Support;

4.5. Изпълняват ролята на допълнително по-високо ниво в процеса на поддръжка;

5. Избраният за изпълнител участник предоставя възможност на лицата за контакт, определени от възложителя да се свързват с Глобалната поддръжка на SAP.

6. Комуникацията между изпълнителя и възложителя се извършва на български език.

III. „SAP Enterprise Support“, предоставян на възложителя следва да включва:

1. Продължително подобрение и иновации

1.1. Нови софтуерни версии на лицензирани решения, покрити от Enterprise Support, както и инструменти и процедури за преминаване към нови версии.

1.2. Помощни пакети - пакети за корекция, намаляващи усилията по внедряването на единични корекции. Помощните пакети могат също да съдържат корекции за адаптиране на съществуващата функционалност към промени в законите и разпоредбите;

1.3. Получаване на поне един актуализиращ пакет или друг вид обновяване на календарна година;

1.4. Технологични обновявания за поддръжка на базата данни. Наличен ABAP програмен код за SAP софтуер приложения и допълнително разработени и съвместими функционални модули.

1.5. Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;

1.6. Дистанционно обслужване, което се осигурява от специалисти по решаване на проблеми на SAP;

1.7. Достъп до насоки за самообслужване като част от SAP Solution Manager Enterprise Edition;

1.8. Най-добри практики за системната администрация на SAP и SAP Solutions Operations за SAP софтуер.

2. Разширена подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP

Дистанционен контрол, осигурен от експерти на избрания изпълнител за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на БНБ и актуализиращия пакет и други актуализации, включени в Enterprise Support.

3. Глобална поддръжка, осигуряваща:

3.1. Достъп до SAP Service Marketplace (Глобална поддръжка на SAP) - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за възложителя и партньорите на SAP;

3.2. SAP бележки за пазара на услуги на SAP, документиращи софтуерните грешки и информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки. SAP бележките следва да могат да съдържат корекции, които възложителя да внедрява в своята SAP система. SAP бележките освен това документират свързани въпроси, запитвания на клиенти и препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);

3.3. SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;

3.4. SAP Solution Manager Enterprise Edition, както е описано в т. III.8.

4. Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:

4.1. Глобално управление на съобщенията от SAP за проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия;

4.2. „Център за поддръжка и съвети“, както е описано в т. III.6;

4.3. Глобален 24 x 7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;

4.4. Постоянен контрол на качеството, както е описано в т. III.7;

4.5. Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за

съобщения с приоритет „много висок“ и „висок“ и предоставяне на насоки на възложителя за решаване на проблема.

5. Други компоненти, методики и участие в общността:

5.1. Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP EarlyWatch Alert;

5.2. Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;

5.3. Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методи за внедряване и стандартни процедури, най-добри практики, ръководство за внедряване (IMG), комплекти бизнес конфигурации (BC) и индивидуално наблюдение;

5.4. Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез SAP Service Marketplace), осигуряваща данни за най-добрите бизнес практики, предложения за услуги и пр.

6. Глобално управление на съобщенията и споразумение за ниво на услуги.

6.1. Избраният за изпълнител участник следва да осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети“ за **недостатъци, проблеми и/или грешки, свързани със SAP софтуера (SAP система)** по отношение на лицензите, определени за целите на техническата спецификация, като такива с:

- **Много висок приоритет** – налице са много сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и не може да се извършват спешни и критични бизнес дейности, които обикновено са в следствие на пълно блокиране на системата, неизправности на основни SAP функции на продуктивната система или ключови проблеми;

- **Висок приоритет** – налице са сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и необходимите задачи не могат да се извършват, което е следствие на неправилни или нефункциониращи функции на SAP системата, необходими за извършването на такива транзакции и/или задачи;

- **Нисък приоритет** – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.

6.2. За недостатъци, проблеми и/или грешки от всякакъв приоритет по

смисъла на т. 6.1., следва да се осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети” на изпълнителя. Центърът за поддръжка и съвети трябва да осъществява следните задачи за поддръжка:

- Дистанционна поддръжка за недостатъци, проблеми и/или грешки - центърът да действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24x7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;
- Непрекъснат качествен контрол на планирането на предоставяне на услуги по поддръжката тип „Enterprise Support“ на лицензирания софтуер на SAP в сътрудничество с екипа за информационни технологии на възложителя, включително координация на графици и самото предоставяне на услугата;
- Дистанционна сертификация на SAP Customer Center of Expertise, когато това бъде поискано от възложителя;
- Осигуряване на инструкции, когато постоянния контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;
- Комуникацията между „Център за поддръжка и съвети“ на изпълнителя и възложителя е на български език и се осъществява писмено, включително по e-mail, факс и потребителски съобщения, и е достъпна двадесет и четири часа в денонощието, седем дни седмично за свързани с поддръжката SAP Enterprise Support искания. Десет часа дневно (от 8:00 ч. до 18:00 ч. местно време офиса на изпълнителя, в който се помещава Центъра за поддръжка и съвети) пет дни седмично (от понеделник до петък, изключая празнични дни) комуникацията с изпълнителя е възможна и чрез потребителски съобщения чрез компонента SV-ES-SAC за критични за поддръжката искания към SAP Enterprise Support.

6.3. Реакция при възникване на недостатъци, проблеми и/или грешки:

- **Недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет** – реакция до 15 минути след уведомяването, време за отстраняване 4 часа;
- **Недостатъци, проблеми и/или грешки със висок приоритет** – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване 1 работен ден;
- **Недостатъци, проблеми и/или грешки с нисък приоритет** – реакция до 1 ден след уведомяването, време за отстраняване 5 работни дни.

За целите на техническата спецификация:

- Под реакция при възникване на аварийни ситуации се разбира, отзоване от изпълнителя, до 30 минути на място в сградата на БНБ и продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

- аварийна ситуация – ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.

Възложителят определя от какъв приоритет са възникналите и установени недостатъци, проблеми и/или грешки.

7. SAP постоянен контрол на качеството

7.1. В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуерно решение (като внедряване, ъпгрейд, миграция или недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет), избраният за изпълнител участник трябва да осигури поне един постоянен контрол на качеството годишно за всяко SAP софтуерно решение. Портфейлът от услуги постоянен контрол на качеството за възложителя включва, но не е ограничен до:

- SAP GoingLive™ проверка на проект за пускане в продуктивна експлоатация.

- SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check - проверка на ъпгрейда на функциите при преминаване към по-висока версия.

- SAP OS/DB Migration Check - проверка на пренасянето.

7.2. Да предостави поне една услуга за оптимизация в рамките на една календарна година за оптимизиране на продуктивната среда на възложителя, включваща потенциалите за оптимизация на цялостната инсталация на SAP на възложителя.

7.3. Постоянният контрол на качеството може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. Избраният изпълнител следва да предостави и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато SAP EarlyWatch Alert е докладвала критични съобщения, както и в случаите на уведомяване от страна на възложителя на „Центъра за поддръжка и съвети“ на изпълнителя за необходимостта за справяне с недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет. В края на постоянния контрол на качеството изпълнителя следва да предостави план за действие и/или писмени препоръки.

7.4. Контактните лица на възложителя и специалистите на изпълнителя

определят съвместно графика за извършване на постоянен контрол на качеството. Промени в графика се извършват по инициатива на всяка една от страните след одобрение на другата страна максимално до три пъти годишно. Промяната на графика се извършва поне пет работни дни преди планираната дата на предоставяне на услугата.

8. SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition следва да се използва за следните цели:

8.1. Предоставяне на SAP Enterprise Support и услуги за поддръжка на софтуерните решения на възложителя, включително предоставяне и инсталация на софтуер и технологии за поддръжка на решенията;

8.2. работата на „Центъра за поддръжка и съвети“ и дистанционни диагностични инструменти за решенията на възложителя;

8.3. управление на приложенията на възложителя, решения, включващи внедряване, тестване, управление на исканията за промени и постоянно подобряване на решенията покрити от SAP Enterprise Support;

8.4. администриране, наблюдение и доклади за решенията на възложителя.

Използването на SAP Solution Manager Enterprise Edition да се ограничава само до решенията на възложителя.

IV. Срок за изпълнение на договора:

Срокът на договора е 4 (четири) години, считано от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1 от договора за обществената поръчка, ако тя е по-късна от датата – 1.01.2019 г.

Срокът за софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP по отношение на лицензите по т. I.1. започва да тече от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1 от договора за обществената поръчка, ако тя е по-късна от датата – 01.01.2019 г., а тези по т. I.2. – от датата на придобиването им от възложителя до изтичането на срока на сключения договор за обществена поръчка.

V. Място на изпълнение:

Мястото на изпълнение на договора е град София, пл. „Княз Александър I“ № 1, Централно управление на БНБ.

VI. Изисквания към участниците:

1. Участникът следва да е оторизиран с правото да предоставя услуги по софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP за територията на Република България от производителя или негов официален представител/представителство. Изпълнението на това изискване Участникът доказва с прилагането към Техническото си предложение на оторизационно писмо или друг документ, удостоверяващ правата му.

2. Избраният за изпълнител участник се задължава да предоставя на възложителя всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 1.01.2019 г. до датата на сключване на договора за обществената поръчка. (приложимо, в случай че договорът бъде сключен след 1.01.2019 г.).

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ДО: Българската народна банка, гр. София 1000, пл. „Княз Александър I”

№ 1

ОТ:

„Ай Би Ем България“ ЕООД

ЕИК/БУЛСТАТ 040698335

/наименование на участника/

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашето техническо предложение за участие в обявената от Вас обществена поръчка – „открита процедура“ по чл. 18, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 73, ал. 1 и чл. 81, ал. 1 от ЗОП с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“

І. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

1. Декларирам, че представляваният от мен участник ще изпълни поръчката, съобразявайки се с условията по изпълнение, посочени от възложителя в документацията за участие.

2. В случай че бъдем избрани за изпълнител, се задължаваме да извършваме следните услуги:

2.1. Софтуерна поддръжка на SAP лицензиран софтуер и база данни съгласно Техническата спецификация за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support” на лицензиран софтуер

на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“ – Приложение № 1 от документацията за обществената поръчка. Софтуерната поддръжка се отнася за лицензите и базата данни, необходими за ползване на SAP лицензирания софтуер (SAP лицензи), описани подробно в т. 1.1 от Техническата спецификация – Приложение № 1.

2.2. Софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ по отношение на нови SAP лицензи, ако такива бъдат закупени по време на действие на договора, считано от датата на придобиването им до изтичането на срока на договора за обществената поръчка.

2.3. задължаваме се да предоставяме на възложителя всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензирания софтуер и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки, за периода от 1.01.2019 г. до датата на сключване на договора за обществената поръчка. (приложимо, в случай че договорът бъде сключен след 1.01.2019 г.).

3. В случай че бъдем избрани за изпълнител се задължаваме да предоставяме услугите по т. 2 на адрес: гр. София – пл. „Княз Александър I“ № 1.

4. В случай че бъдем избрани за изпълнител по обществената поръчка са задължаваме да сключим договора за срок от 4 (четири) години, считано от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1 от договора за обществена поръчка, ако тя е по-късна от датата – 1.01.2019 г. Срокът за поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP по отношение на лицензите по чл. 1, ал. 1 от проекта на договор започва да тече от 1.01.2019 г. или считано от датата посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1 от договора за обществената поръчка, ако тя е по-късна от датата – 1.01.2019 г., а тези по чл. 1, ал. 2 от проекта на договор – от датата на придобиването им от възложителя до изтичане срока на договора от 4 (четири) години.

5. В случай че бъдем избрани за изпълнител се задължаваме да извършваме услугите по т. 2 в съответствие с Техническата спецификация за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Осигуряване на софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP на Основната банкова информационна система (ОБИС) на БНБ“ – Приложение № 1.

II. ДЕКЛАРАЦИЯ на основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „в“ от ППЗОП.



В съответствие с изискванията на възложителя декларирам, че съм запознат с условията и приемам клаузите в проекта на договор, приложен в документацията за обществена поръчка.

III. ДЕКЛАРАЦИЯ на основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „г“ от ППЗОП.

В съответствие с изискванията на Възложителя, декларирам че при нашето участие в „открита“ процедура за възлагане на обществена поръчка за сключване на рамково споразумение с гореописания предмет, направените от нас предложения и поети задължения са валидни за **срок от 5 (пет) месеца**, считано от датата, считано от датата от датата, която е посочена за дата на получаване на офертата.

Неразделна част от Техническото ни предложение е заверено копие на оторизационно писмо (оторизационно писмо или друг документ), предоставящ правото ни да предоставяме услуги по софтуерна поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP за територията на Република България издаден от „САП България“ ЕООД (производителя или негов официален представител/представителство).

Приложения:

1. Оторизационно писмо
2. Описание на IBM услуги
3. Общи условия на Ай Би Ем България ЕООД (Договор за търговски взаимоотношения с Клиент)
4. Общи условия САП България ЕООД

Дата, 02.10.2018

ДЕКЛАРАТОР: Николай Ангелов

02/10/2018
(дата на подписване)



Управител

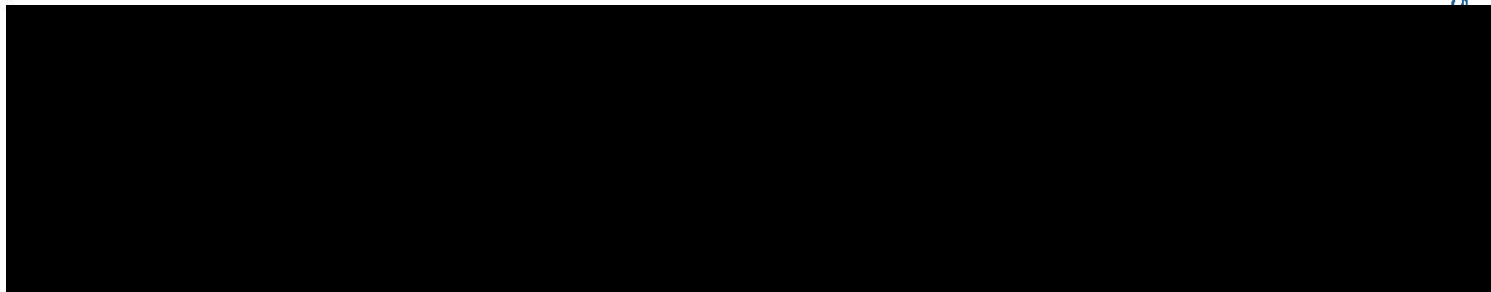
(длъжност на представляващия
участника)

**Описание
на Услуги
за**

SAP Enterprise Support Services

Изготвена за

Българска Народна Банка
гр. София 1000
пл. Княз Александър I" № 1
03.10.2018



Съдържание

1. IBM Описание на работа за услуги
- 1.1 Обхват на услугите
- 1.2 Определения
- 1.3 Задължения на IBM
- 1.4 Ограничения и изключения при Enterprise Support
- 1.5 Споразумение за нива на реакция

10

Описание на IBM услуги

Това Описание на IBM услуги (наричано по-нататък и Описанието) описва услуги по поддръжка Enterprise Support на софтуер, които да бъдат предоставени от IBM (Услуги) за Българска Народна Банка (БНБ, Клиент) съгласно условията, съдържащи се в това Описание, подписания Договор за поддръжка тип Enterprise support на лицензиран софтуер на САП за нуждите на Основната банкова информационна система в БНБ и Техническото задание. В рамките на това Описание са описани още задълженията на IBM и респективно тези на БНБ, които трябва да бъдат изпълнени в съответствие с условията тук.

В случай на необходимост от промени в това Описание, те ще бъдат извършвани в съответствие с процедурата, описана в Приложение А – Процедура за управление на промените. Разследването и прилагането на промени, може да доведе до изменения в сроковете, цените и други условия на това Описание и / или Договора. Посочените по-долу документи са включени и са неразделна част от тази Описание:

- а. Приложение А – Процедура за промяна в обхвата на проекта
- б. Приложение Б – Таблица с роли и отговорности за сигурност на информацията
- в. Приложение В – Общи условия на САП България
- г. Приложение Г – Общи условия на Ай Би Ем България (Договор за търговски взаимоотношения с Клиент)

В случай на противоречие, непоследователност или двусмислие между условията на това Описание, Техническото задание или Договора, това Описание ще се прилага с преимущество.

1.1 Обхват на услугите

Това Описание описва настоящия обхват на услугите по поддръжка Enterprise Support на софтуер, които БНБ може да поиска и IBM трябва да предостави до степента, в която IBM предлага такива услуги в рамките на географския район, където БНБ е лицензиран да използва Софтуера. Тези услуги ще бъдат доставени от разстояние от IBM и / или от SAP локации/я. Услуги по Enterprise Support ще бъдат предоставени от IBM, включително и чрез свои дъщерни дружества и трети страни, включително, но не само и SAP, съгласно посоченото в офертата. С изключение на случаите, когато изрично е предвидено друго, IBM ще предоставя услуги по Enterprise Support съгласно тази Описание по време на стандартното работно време на IBM (8.00 – 18.00, от понеделник до петък), с изключение на националните празници.

1.2 Определения

"Клиентска разработка" означава софтуерен код, който е програмиран или от или за IBM (IBM потребителски код) или БНБ потребителски код), а не от SAP. **"Enterprise Support"** означава предлагането на първо, второ и трето ниво на IBM Enterprise Support за софтуер, уговорени в тази Описание. Услугите по Enterprise Support са ограничени до услуги в рамките на географския район, в който БНБ е лицензиран за използва Софтуера.

"Продуктивен старт" маркира момента във времето, след внедряването на Софтуера или подобряването му, в който Софтуерът се използва от БНБ за обработка на реални данни в режим на работа на живо, както и за управлението на бизнеса на БНБ.

"Инцидент" означава събитието по поддръжка, което започва с неизправност или функционално увреждане на софтуера, които - с разумна степен на вероятност - са породени от недостатък или грешка на Софтуера. Веднага след като SAP или организация в подкрепа на IBM е информирана от БНБ чрез IBM Solution Manager Enterprise Edition от БНБ, събитието по поддръжка се нарича инцидент.

"Анализ на причините за появата на инциденти" означава анализ и класификация на съответен инцидент като хардуерен проблем, проблем на качеството на данните, проблем на Софтуера, грешка или неизправност, и др. Отстраняването и обработката на такъв инцидент е в зависимост от класификацията на инцидента.

"Първоначално време за реакция (ПВР)" е определено в точка 1.5.3.

"Максимално време за обработка" е определено в точка 1.5.4.

"Продуктивна система" означава работеща в реално време система SAP, използвана за нормалните бизнес операции на БНБ, записваща данните на БНБ.

"Софтуер" означава всеки SAP софтуер или софтуер от трета страна, продаден или лицензиран от SAP, препродаден или лицензиран от трета страна на БНБ, ако е включен в Договора и тази Описание като документ по сделката. Въпреки това, Софтуерът не включва SAP Business One и SAP Business ByDesign продукти и други продукти, които SAP не поддържа. Софтуерът също така не включва софтуер, предмет на договори за поддръжка, който БНБ е сключил като клиент, както и софтуер, за който SAP не предлага Enterprise Support.

"Софтуер / Продукт (и) от трети страни" означава софтуер или продукт, собственост на трета страна, който се разпространява от SAP като допълнителен продукт, или по друг начин - като отделен компонент на Софтуера.

"Най-висок приоритет" е много специален или критичен инцидент, идентифициран от SAP EarlyWatch ® или IBM в съответствие със стандартите на SAP, който може: (I) да застраши Продуктивния старт на пред-продуктивната система на БНБ или (II) има значително бизнес въздействие върху същинската продуктивна система на БНБ.

"Версия" означава SAP софтуер, който има номер на версия, доставя се в определено време, има определени фази за поддръжка.

1.3 Задължения на IBM

В рамките на това Описание, IBM ще предостави:

1.3.1 Услуги по обработка и разрешаване на инциденти

- a. Глобално 24x7 получаване на съобщения за софтуерна грешка;
- b. Глобална обработка на проблеми, свързани със Софтуер;
- c. Глобални 24X7 ескалационни процедури за инциденти с много висок приоритет, отговарящи на SAP стандартите за приоритизиране на съобщения и интеграция в мрежата на SAP Support;
- d. SAP Notes в SAP Service Marketplace, които документират за налични софтуерни грешки и съдържат информация за това как да се коригират, избягват и заобиколят тези грешки. SAP Notes могат да съдържат корекции в кодирането, които БНБ може да въведе в своята SAP система. SAP Бележките документират още други проблеми, въпроси на клиенти и препоръчителни решения;
- e. SAP Notes Assistant - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на SAP компонентите;

1.3.2 Услуги за непрекъснато усъвършенстване и иновации

- a. Нови версии, докато Софтуерът е в основния пакет за SAP поддръжка (не включва нови Версии в разширена или специфична за клиента поддръжка) в съответствие с <http://service.sap.com/releasestrategy>;
- b. Пакети за поддръжка на корекциите, за да се намалят усилията за прилагане на единични корекции. Пакетите за поддръжка могат да съдържат още корекции, с които да се адаптира съществуващата функционалност към промените в правни и регулаторни изисквания;
- c. Подобрена функционалност и / или иновации чрез избрани пакети за повишаване или чрез други средства;
- d. Технологични подобрения за софтуерна поддръжка в подкрепа на операционни системи или бази данни на трети страни;
- e. Наличен ABAP програмен код за Софтуер или допълнително пуснати или поддържани функционални модули;
- f. Софтуерни инструменти за управление на промяната.

1.3.3 Услуги по поддръжка в критични ситуации

- a. SAP технически проверки на качеството, които могат да включват отдалечени услуги на високо ниво за технически проблеми, за проследяване на важните сигнали, подадени от SAP EarlyWatch @ Alert и Top-Issues;
- b. Тримесечен преглед на SAP EarlyWatch @ Alert чрез мониторинг компоненти и агенти, предоставени от SAP;
- c. Глобална обработка на съобщения за софтуерни инциденти, приемани като Приоритет 1, включително Приоритет 1 Анализ на причините за появата на

инциденти само ако клиентската разработка е документирана в съответствие с текущите стандарти на SAP. Повече подробности са налични на следния адрес: <http://service.sap.com>;

- d. Глобален 24x7 Анализ на причините за появата на инциденти с Приоритет 1 и процедура за ескалация за достъп до ресурси за разрешаване на важни проблеми;
- e. Споразумение за нива на реакция за срок на първоначална реакция и време за обработка както е указано в точка 1.5. на този документ за съобщения с Приоритет 1;

1.3.4 Консултации по поддръжката

- a. Първоначална оценка на готовността за поддръжка на БНБ на базата на IBM и/или SAP стандарти и документация;
- b. Дистанционна поддръжка за най-важните въпроси за Крайните Потребители. SAP ще играе ролята на ниво на ескалация и със SAP ще се осъществява връзка от страна на IBM, в случаи на критични проблеми, застрашаващи бизнеса на БНБ.
- c. След анализ от страна на SAP на най-важните проблеми на БНБ, IBM ще координира реализацията на предложенията от техническа оценка на качеството. Това включва създаване на график и координиране на реализацията.
- d. Насоки, в случай че планът за действие и/или писмените препоръки от SAP чрез EarlyWatch® Alert и/или Техническата проверка на качеството покажат критичен статус на Софтуера.

1.3.5 Други компоненти, методологии, съдържание и участие на общността

a. Достъп до SAP Service Marketplace (SAP база от знания за трансфер на знания), който включва:

- (1) Участието в общността на крайните потребители и партньори на SAP и достъп до най-добри практики за внедряване и работа;
 - (2) допълнителна информация за методология Run SAP;
 - (3) процеси и друго съдържание, предназначено да помогне за намаляване на разходите и рисковете;
- b. SAP инструменти за подпомагане на обхвата на регресионния тест;
- c. Компоненти за мониторинг на съдържанието за системи. Такива компоненти и агенти са предназначени за наблюдаване на наличните ресурси и за събиране на информация за състоянието на Решенията за поддръжка на предприятието (напр. SAP EarlyWatch® Alert).

1.3.6 Solution Manager Enterprise Edition

- a. Достъп до Solution Manager Enterprise Edition на IBM (или друг подобен софтуерен инструмент) за обработка и разрешаване на инциденти и средство за оптимизиране на поддръжката за управление на промяната.

1.4 Ограничения и изключения при Enterprise Support

Следното е изключено или ограничено от обхвата на този договор:

- a. IBM предоставя Анализ на причината за инциденти с Приоритет 1 за клиентска разработка, само ако тази клиентска разработка е документирана по валидните за

момента на разработката SAP стандарти. Повече подробности на адрес <http://service.sap.com>.

b. IBM не предоставя поддръжка за инциденти, възникнали в резултат или последствие от:

- (1) Промяна на софтуера от страна на БНБ без разрешение от SAP;
- (2) Нарушаване на правата върху интелектуалната собственост на SAP, IBM или трети лица;
- (3) Използването на не-SAP/не-IBM продукти, които не са лицензирани / препродадени чрез IBM като част от Софтуера;
- (4) Неправилна инсталация, дизайн или работа на Софтуера;
- (5) Повреден хардуер;
- (6) Продукти на трети лица, за които БНБ не притежава лиценз като част от Софтуера;
- (7) Неправилна инсталация, недостатъчно обучение, липса на правилен бизнес дизайн, неправилна експлоатация или повреден хардуер от страна на БНБ;
- (8) Обхватът на услугите по Enterprise Support не включва функционални обучения или отговори на въпроси свързани с експлоатацията на Софтуера.

c. IBM не поддържа различни от SAP операционни системи, бази данни или други компоненти на трети страни, включително и Софтуер/Продукти на трети страни, които са с изтекъл срок на поддръжка от страна на доставчиците си или за които няма ниво на поддръжка 3 от страна на SAP. Ако поддръжка ниво 3 е дефинирана като платима от страна на доставчика, IBM може да предложи поддръжка с допълнително заплащане.

d. IBM не поема отговорност за незадоволителна продуктивност на Софтуера или проблеми на поддръжката в случаите когато БНБ не използва услугите по поддръжка SAP Technical Quality Checks и SAP EarlyWatch® Alert.

e. Услуги по Enterprise Support се предоставят за Софтуер в основния пакет за поддръжка (mainstream maintenance), разширена поддръжка или специфична за клиента поддръжка в съответствие с <http://service.sap.com/releasestrategy>, описани в частта фази на поддръжка. Разширената поддръжка е обект на отделно споразумение.

f. IBM не поема отговорност за проблеми в поддръжката причинени от невъзможността на БНБ да използва предоставените услуги по поддръжката като SAP Technical Quality Checks и SAP EarlyWatch® Alert.

g. Част от услугите по Enterprise Support могат да бъдат временно прекъснати по време на планирана поддръжка, ъпгрейд и др.

1.5 Нива на реакция (SLA)

1.5.1 Време за отговор на инцидент за поддръжка

Всички инциденти/ заявки за поддръжка ще бъдат обработвани по приоритет, а в рамките на едно ниво на приоритет по ред на постъпване. IBM предоставя на БНБ услуги по поддръжка съгласно Нива на обслужване за първоначално време за реакция и максимално време на обработка, както е дефинирано по-долу (обозначени като "SLA" или "SLAs") за Софтуера. Взимайки предвид ограниченията и изключенията, SLA определя планираното време, което ще е необходимо на IBM, за да обработи инцидентите на

базата на различните Приоритетите на инцидентите, приети от IBM. БНБ приема, че до колкото Софтуерът съдържа продукти и/или софтуерни компоненти на трети страни, лицензирани или препродадени от IBM, IBM изисква поддръжката от страна на третите страни да съответства на SLA. Сроковете специфицирани в таблицата по-долу започват да текат от момента на получаване на Инцидента в SAP Solution Manager Enterprise Edition на IBM.

При възникване на недостатъци, проблеми или грешки на SAP софтуера (SAP система) по отношение на лицензите, определени за целите на поддръжката са следните приоритети:

Много висок приоритет – налице са много сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и не може да се извършват спешни и критични бизнес дейности, които обикновено са в следствие на пълно блокиране на системата, неизправности на основни SAP функции на продуктивната система или ключови проблеми;

Висок приоритет – налице са сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и необходимите задачи не могат да се извършват, което е следствие на неправилни или не функциониращи функции на SAP системата, необходими за извършването на такива транзакции и/или задачи;

Нисък приоритет – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.

Приоритет на Инцидент (Виж 1.6.2(h) по-долу)	Първоначално време за реакция (за БНБ)	Максимално време на обработка
1 = Много висок	До 15 минути	До четири часа
2 = Висок	До един час	До един календарен работен ден
3 = Нисък	До един ден	До пет календарни работни дни

1.5.2 Предпоставки

SLA за първоначално време за реакция и SLA за максимално време на обработка ще се прилагат само ако БНБ отговаря на изискванията залегнали в глава 1.6. по-долу („Задължения на клиента“).

В допълнение, за Инциденти с Приоритет 1, следните предпоставки трябва да бъдат изпълнени от БНБ:

- Проблемът и неговото влияние върху бизнеса трябва да бъдат описани детайлно, така че да е възможна оценка на проблема;
-
- БНБ трябва да определи лице за контакти, което е отговорно за осъществяване дистанционна връзка към системата и предоставянето на необходимата информация за достъп и вход в системата.

1.5.3 Първоначално време на реакция

“Първоначално време на реакция” означава:

- Времето в рамките на което БНБ ще получи квалифициран отговор; и
- За Инциденти с Приоритет 1, това време се определя в реално време, т.е. 7X24ч.

- с. За всички останали случаи, времето се определя като се използват нормалните работни часове на IBM за поддръжка.

SLA за Първоначално време за реакция ще се приема за спазено, ако в рамките на зададеното Първоначално време за реакция, IBM е отговорил на получения инцидент.

1.5.4 Максимално време на обработка

“Максимално време на обработка” означава:

- а. Времето, в рамките на което БНБ ще получи решение, временно решение или план за действие за Инцидента;
- б. SLA за Максимално време на обработка се отнася само за тази част от времето на обработка, през което Инцидентът е бил в процес на обработка от страна на IBM (“време на обработка”). Максималното време на обработка не включва времето, през което Инцидентът е на статус „Действие от страна на партньора“, „Действие от страна на клиента“ или „Решение, предложено от SAP“, които са дефинирани както следва:
 - (1) Статусът „Действие от страна на партньора“ означава, че Инцидентът е предаден на технологичен или софтуерен партньор на SAP или трети доставчик на SAP, извън IBM за допълнителна обработка;
 - (2) Статусът „Действие от страна на клиента“ означава, че Инцидентът е върнат на БНБ за отговор или обработка;
 - (3) Статусът „Решение предложено от SAP“ означава, че SAP са предложили действия за корекция
- с. Ако IBM предостави план за действие, този план ще бъде предоставен в SAP Solution Manager Enterprise Edition на IBM и този план ще включва описание на:
 - 1) Статус на процеса на разрешаване на Инцидента;
 - 2) Следващите стъпки планирани от IBM и отговорните лица, назначени от IBM;
 - 3) Необходимите координационни дейности от страна на БНБ;
 - 4) Дата и час на следващата актуализация на статуса от страна на IBM;
 - 5) Планирани крайни срокове за действията предприети от IBM;
- д. IBM ще предостави периодично информация за статуса на обработка на БНБ за Инциденти с Приоритет 1, която включва:
 - 1). Резултати от действията, предприети до този момент;
 - 2). Следващи планирани стъпки;
 - 3). Планирана дата и час за следващата актуализация на статуса;

SLA за Максимално време на обработка ще се счита за изпълнено, ако в рамките на зададените часове за Максимално време на обработка, IBM предостави решение, временно решение или план за действие, или БНБ се съгласи да намали приоритета на Инцидента.

1.5.5 Изключения

Следните видове Инциденти с Приоритет 1 са изключени от това Описание за Време на реакция за Инциденти и Максимално време за обработка:

- а) Съобщение за поддръжка във връзка с версия и/или функционалности на Софтуера, разработени специално за БНБ с изключение на клиентска разработка, разработен чрез SAP development workbench и документиран според валидните текущи стандарти. Повече подробности на <http://service.sap.com>
- б) Съобщения за поддръжка във връзка с версии за държави, които не са част от Софтуера;

- с) Инциденти, причината за които не е дефект, а липсваща функционалност („заявка за разработка“) или съобщение, което се категоризира като заявка за консултантски услуги; или
- д) Инциденти, свързани с версия, която е влязла във фаза на „специфична за клиента“ поддръжка;

Писмен превод от английски език

[На бланка на „САП България“ ЕООД]

„САП България“ ЕООД
бул. „Цариградско шосе“ № 111В, ет. 3
1784 София, България

[Печат: изх. № IV-546/25.09.2018 г.]

Относно: **Публичен търг за предоставяне на услуги за
поддръжка тип Enterprise на САП система, организиран
от Българска народна банка под номер: БНБ-92577/28.08.2018 г.**

„Ай Би Ем България“ ЕООД, БУЛСТАТ 040698335, вписано по ф.д. №28237/1992 по описа на
Софийски градски съд, със седалище и адрес на управление бул. „Др. Цанков“ № 36, Световен
търговски център, 1057 София, България.

С оглед на факта, че „Ай Би Ем България“ ЕООД е страна по валидно Глобално споразумение за
търговец на компоненти за интеграция на системи [Global Value Added Reseller (gVAR)
Agreement], подписано между Ай Би Ем България и САП България, по силата на което „Ай Би Ем
България“ ЕООД има неизключителни права да продава и разпространява на пазара САП Софтуер
[SAP Software].

„Ай Би Ем България“ ЕООД е упълномощено да осигурява поддръжка и може да предостави:

- Съдействие и поддръжка за САП;
- Анализ, разработване, поддръжка и въвеждане в експлоатация на допълнителни
функционалности на САП решения и
- Услуги за въвеждане в експлоатация и интеграция на САП решения.

София

„САП България“ ЕООД

[Подпис]

Главен финансов директор Централна и Източна Европа
Управител

[Подпис]

[Кръгъл печат на „САП България“ ЕООД]

Долуподписаната, _____, удостоверявам верността на извършения от мен
превод от английски на български език на приложения документ – Писмо. Преводът се състои от 1
(една) страница _____

Преводач:

Елис _____

SAP Bulgaria Ltd.
111 V Tzarigradsko Shose Blvd, floor 3,
1784 Sofia, Bulgaria
T +359 2 9157100
F +359 2 9157200
www.sap.com/bulgaria



SAP Bulgaria Ltd 111 V Tzarigradsko Shose Blvd, fl. 3, 1784 Sofia, Bulgaria

ИЗХ. № IV-546
25.08.2018

SAP Bulgaria EOOD
111V Tzarigradsko Shose, fl. 3,
1784 Sofia, Bulgaria

**Re: Public Tender for SAP Enterprise
support maintenance services issued by
Bulgarian National Bank Number: БНБ-
92577 / 28/08/2018**

IBM Bulgaria EOOD, Bulstat 040698335 Court registration under company file 28237/1992 in Sofia City Court, having its seat and registered office in 36 Dr. Tzankov Blvd., World Trade Centre, 1057 Sofia, Bulgaria.

Whereas IBM Bulgaria EOOD has a valid Global Value Added Reseller (gVAR) Agreement signed between IBM Bulgaria and SAP Bulgaria, where IBM Bulgaria EOOD has currently nonexclusive rights to sell and market SAP Software.

IBM Bulgaria EOOD is currently Support Authorized and is able to provide:

- SAP Support and maintenance;
- Analysis, development, maintenance and implementation of additional functionalities of SAP solutions; and
- Implementation and integration services for SAP solutions;

In Sofia,
SAP Bulgaria EOOD

Philipp Zielke
CFO CEE

Radomir Milanov
Managing Director



ВЯРНО С
ОРИГИНАЛА

1001

Общи Условия - Договор за търговски взаимоотношения с Клиент



Този Договор за търговски взаимоотношения с Клиент и съответните Приложения и Документите по сделката (ДС) представляват пълното споразумение по отношение на сделки свързани с него (заедно наричани „Договора“), по силата на който Клиентът може да поръчва Програми, Облачни и други услуги, машини и устройства (общо наричани IBM продукти), както и продукти и услуги на трети страни (продукти, които не са на IBM). Приложенията обикновено съдържат допълнителни условия, които се отнасят за такива предложения. Документите по сделката, като описания на услуги, документи за поръчки, работни справки или допълнения, съдържат специфични подробности, отнасящи се до дадена поръчка за Продукт, и може да има повече от един Документ по сделка, съдържащ информация относно дадена поръчка. В случай на противоречие, Приложението има предимство пред този Договор, а Документ по сделката има предимство пред Договора и пред Приложенията.

1. Програми

- a. Програма представлява компютърна програма с марка IBM и свързани материали, налични с лиценз, които се заплащат. Информацията за Програмите е описана в Приложение, наречено Лицензна информация (ЛИ). Програмите не включват Машинен код или Проектни материали. Програмите са обект на авторско право и се лицензират (без прехвърляне на правото на собственост). Когато IBM приема поръчка за дадена Програма, IBM предоставя на Клиента неизключителен лиценз за: а) използване на Програмата само до степента на нейните оторизации и съгласно нейната Лицензна информация; б) създаване и инсталиране на копия за поддръжка на оторизираната употреба; и в) създаване на архивно копие. Програмите могат да бъдат използвани от Клиента, неговите оторизирани служители и изпълнители само в рамките на Предприятието на Клиента, и няма да бъдат предоставяни като услуги за хостинг или дистанционно общо ползване за трети страни. Клиентът не може да подлицензира, да възлага или прехвърля лиценза за която и да било Програма. Възможно е да бъдат предоставени допълнителни права срещу допълнителни такси или при различни условия. IBM не предоставя неограничени права за използване на Програмата, нито Клиентът заплаща за пълната икономическа стойност на Програмата. Определени Програми могат да съдържат код на трети страни, лицензиран с отделни споразумения, посочени в Лицензната информация (ЛИ).
- b. Във връзка с лиценза, предоставен за дадена Програма, Клиентът е задължен:
 - (1) да изготви известия за авторски права при копиране, както и други обозначения;
 - (2) да гарантира, че всеки който използва Програмата, го прави единствено в съответствие с разрешената от Клиента употреба и съобразно с лиценза;
 - (3) да не променя състава, по друг начин да променя или приспособява инженерния код на Програмата; и
 - (4) да не използва който и да било от елементите на Програмата или свързани лицензирани материали отделно от Програмата.
- c. Метриката, приложима за лиценза на дадена Програма, е указана в Приложението или Документите по сделката (ДС). Всички лицензи на сървър или базираната на капацитет метрика трябва да бъдат лицензирани за пълния капацитет на сървъра, на който се инсталира Програмата, освен ако е налична опция за използване на подкапацитет, предоставена от IBM, и Клиентът спазва съответните изисквания и термини за подкапацитет, в Приложенията и Документите по сделката.

2. Услуги – Облачни услуги

- a. Облачната услуга е брандирано предложение на IBM, предоставено от IBM и се предлага чрез мрежа. Всяка Облачна услуга е описана в Приложението или в Документа по сделката. Облачните услуги са създадени да бъдат достъпни 24 часа, 7 дни в седмицата и подлежат на профилактика. Клиентът ще бъде известен за насрочена профилактика. Техническата поддръжка и ангажимента за ниво на обслужване, ако са приложими, са посочени в Приложение или Документ по сделката.
- b. Когато IBM приеме поръчката на Клиента, IBM предоставя на Клиента пълномощните, посочени в Документа по сделката. Срокът, включително срокът за подновяване, за дадена Облачна услуга е описана в Приложението или в Документа по сделката.
- c. IBM ще осигури съоръженията, персонала, оборудването, софтуера и другите ресурси, които са необходими за предоставянето на Облачните услуги, както и общодостъпни потребителски ръководства и документации, които да помагат на Клиента при използването на Облачната услуга. Клиентът ще осигури хардуер, софтуер и връзка за достъп и използване на облачната услуга, включително всички необходими конкретни за Клиента URL адреси и асоциирани сертификати. Приложението или Документ по сделката може да посочват допълнителни отговорности на Клиента.
- d. Клиентът може да осъществява достъп до облачната услуга само до степента на придобитите пълномощия. Клиентът е отговорен за използването на облачната услуга от страна на всеки потребител, който осъществява достъп до нея с неговите идентификационни данни. Облачната услуга не може да бъде използвана в никоя юрисдикция за незаконно, неприлично, обидно или измамно Съдържание или дейност като застъпничество или причиняване на вреда, намеса или нарушаване на целостта или сигурността на дадена мрежа или система, избягване на филтри, изпращане на нежелани, обидни или измамни съобщения, вируси или злонамерен код или нарушаване правата на трети страни. В случай на оплакване или известие за нарушение, използването може да бъде прекратено до тяхното разрешаване и

прекратено, в случай че не бъдат разрешени своевременно. Клиентът не може а) да препродава пряк достъп до Облачната услуга на трета страна извън предприятието на Клиента; или б) да съчетава Облачната услуга с добавена стойност на Клиента, за да създаде търговско решение с марката на Клиента, за което Клиентът начислява такса.

2.1 Съдържание и Защита на данните за Облачните услуги

- a. Съдържанието се състои от всички данни, софтуер и информация, които Клиентът или упълномощените от него потребители предоставят, разрешават достъп, или въвеждат данни в Облачната услуга. Използването на Облачната услуга няма да засегне съществуващи права на собственост или лицензи на Клиента за това Съдържание. IBM и неговите изпълнители и подизпълнители могат да осъществяват достъп до Съдържанието и да го използват единствено за целите на предоставянето и управлението на Облачната услуга, освен ако не е посочено друго в Документ по сделката.
- b. При поискване от която и да е страна, IBM, Клиентът или техните свързани лица ще сключат допълнителни договори, съгласно изискванията на закона, в предписаната форма за защита на лични или регулирани лични данни, включени в Съдържанието. Страните се договарят (и ще гарантират съгласието на съответните си свързани лица), че такива допълнителни споразумения ще бъдат предмет на условията на Договора.
- c. IBM ще върне или ще премахне Съдържанието от компютърните ресурси на IBM при изтичане на срока или при прекратяването на Облачната услуга, или по-рано по искане на Клиента. IBM може да начислява такси за определени дейности, извършени по искане на Клиента (като например предоставяне на Съдържание в определен формат). IBM не архивира Съдържание, но част от него може да остане в Облачната услуга, докато не изтече срока на валидност на такива файлове, които се управляват от методите на IBM за съхранение на архиви.
- d. Всяка Облачна услуга е проектирана да защитава Съдържанието, както е описано в Приложението. Основните принципи на IBM за защита на данните и поверителността на Облачната услуга на (DSP), които можете да видите на <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, се прилагат за общодостъпната Облачна услуга или както е описано в приложимия Документ за сделка. IBM ще третира цялото Съдържание като поверително, като не оповестява Съдържание, освен на служителите, изпълнителите и подизпълнителите на IBM, и само до степента, необходима за предоставяне на Облачната услуга, освен ако не е посочено друго в Документ по сделката. Конкретните функции за сигурност и функциите на Облачната услуга могат да бъдат предоставени в Приложението или в Документа по сделката. Клиентът носи отговорност за оценката на пригодността на всяка Облачна услуга относно планираното използване от Клиента и Съдържанието. Чрез използване на Облачната услуга, Клиентът приема, че тя отговаря на неговите изисквания и инструкции за обработване.
- e. Клиентът приема че: а) от време на време IBM може да променя DSP по усмотрение на IBM и б) тези промени ще заменят предишните версии. Целта на всяка промяна в DSP ще бъде а) подобряване или изясняване на съществуващите ангажименти, б) поддържане на съответствие с настоящите приети стандарти и приложими закони, или в) предоставяне на допълнителни ангажименти. Никакво изменение на DSP няма да влоши степента на сигурност на Облачната услуга.

2.2 Промени в Облачните услуги

- a. IBM може да промени облачната услуга, без да влошава нейната функционалност или нейните защитни мерки.
- b. IBM може да оттегли Облачната услуга с 12-месечно предизвестие, освен ако в Документа по сделката не е посочено друго. IBM ще продължи да предоставя Облачната услуга за остатъка от неизтеклия период на Клиента или да работи с Клиента, за да се извърши миграция към друго предложение на IBM.

2.3 Временно спиране и прекратяване на Облачните услуги

- a. IBM може да прекрати, отмени или ограничи употребата на Клиента на дадена Облачна услуга, ако IBM определи, че има съществени нарушения по отношение на задълженията на Клиента, нарушение по отношение на сигурността или нарушение на закони. Ако причината за преустановяването може да бъде разумно отстранена, IBM ще предостави известие за действията, които Клиентът трябва да предприеме за възстановяване на Облачната услуга. Ако Клиентът не може да предприеме такива действия в рамките на разумен период от време, IBM може да прекрати Облачната услуга.
- b. Клиентът може да прекрати Облачната услуга с едномесечно предизвестие: (а) по писмена препоръка на правителство или регулаторна агенция след промяна в приложимото право или в Облачната услуга; (б) ако промяната на IBM в компютърната среда, използвана за предоставяне на Облачната услуга, е причина Клиента да нарушава приложимите закони; или (в) ако IBM уведоми Клиента за промяна, която оказва съществено неблагоприятно въздействие върху ползването от страна на Клиента на Облачната услуга, при условие, че IBM ще има 90 дни, за да работи с Клиента, за да сведе до минимум този ефект. В случай на такова прекратяване, IBM ще възстанови част от предплатените суми за съответната Облачна услуга за периода след датата на прекратяване. Ако Договорът бъде прекратен поради друга причина, Клиентът трябва да заплати на IBM към датата на прекратяване общите суми, дължими по Договора. При прекратяване, IBM може да подпомогне Клиента при преобразуването на Съдържанието на Клиента в алтернативна технология срещу допълнително заплащане и при отделно договорени условия.

3. Услуги – Други услуги

- a. IBM предоставя консултации, инсталация, персонализиране и конфигуриране, поддръжка и други услуги, както е подробно описано в Приложението или TD. Клиентът ще притежава авторските права върху авторски произведения, които IBM разработва за Клиента съгласно Поръчка/Предмет на работа (SOW) (Проектни материали). Проектните

материали изключват авторски произведения, предоставени на Клиента, но които не са били създадени съгласно ТЗ, и всички модификации или подобрения на подобни произведения, направени съгласно ТЗ (Съществуващи произведения). Някои Съществуващи произведения са предмет на отделен лицензен договор (Съществуващи лицензни произведения). Програмата е пример за Съществуващо лицензно произведение и е предмет на условията на Програмата. IBM предоставя на Клиента неотменим (предмет на задължения за плащане от страна на Клиента), неизключителен, лиценз в световен мащаб за използване, изпълнение, копиране, изобразяване, осъществяване и подготвяне на деривати на Съществуващи дейности, които не са Съществуващи лицензни произведения. IBM запазва неотменим, неизключителен платен лиценз в световен мащаб за използване, употреба, възпроизвеждане, изобразяване, изпълнение, подлицензиране, разпространение и подготвяне на производни произведения на Проектови материали.

- b. Всяка от страните може да прекрати дадена Услуга, ако е налице съществено неизпълнение, свързано с Услугата, което не е отстранено в рамките на разумен период от време. IBM следва да предостави предизвестие за изтеглянето на Услугата, не по-кратко от 90 дни. Клиентът ще заплати таксите за Услугите, предоставени до датата на влизане в сила на прекратяването. При прекратяване от Клиента без основание или при прекратяване от IBM поради нарушение, Клиентът ще изпълни всички определени като минимум задължения и ще заплати таксите за прекратяване и коригиране, указани в ППР или в Документ по сделката, както и всички обосновани допълнителни разходи, които възникнат за IBM поради такова ранно прекратяване, например разходи, свързани с подизпълнение или преместване. IBM ще предприеме разумни стъпки за намаляване на подобни допълнителни разходи.

4. Машини и Устройства

- a. Машина е уред с марката на IBM, включващо неговите функции, надстройки и аксесоари. Устройството е комбинация от Програма и Машина, предназначена за определена функция. Освен ако не е посочено друго, условията, приложими за дадена Програма, са приложими и за Програмата, като компонент на дадено Устройство, а условията, които са приложими за дадена Машина, са приложими и за Машината, като компонент на Устройството. Клиентът не може да използва или да прехвърля Програмата като компонент на Устройството отделно от Устройството.
- b. Когато IBM приема поръчката на Клиента, IBM прехвърля правото на собственост върху Машини и върху не-IBM машини на Клиента или лизингодател на Клиента след заплащане на пълните дължими суми, с изключение на Съединените щати, където прехвърлянето на собственост се осъществява при експедиране. IBM носи риска от загуба до момента на предаването на пратката на превозвача за експедиране. IBM заплаща за застраховка от името на Клиента до момента на доставка до местоположението на Клиента. Клиентът трябва да уведоми за евентуална загуба в писмен вид IBM в рамките на 10 работни дни от доставката и да следва процедурата по предявяване на претенции. За IBM инсталации в период повече от шест месеца след експедирането, могат да се приложат допълнителни такси. Клиентът трябва да спазва предоставените инструкции за инсталация на настроените Машини на Клиента.
- c. Машините и частите, премахнати или сменени за надстройка, гаранционно обслужване или сервизно обслужване, са собственост на IBM и трябва да бъдат върнати своевременно на IBM. Подмяната предполага гаранция или състояние за поддръжка на заменената част. Дадена машина може да включва части, които не са нови и в някои случаи е възможно Машините да са били инсталирани преди това. Въпреки това, гаранционните условия на IBM важат. Клиентът ще инсталира своевременно или ще позволи на IBM да инсталира задължителните инженерни промени. Клиентът може да придобива само Машини за използване в рамките на Предприятието на Клиента в Западна Европа, а не за препродажба, отдаване под наем или прехвърляне извън Западна Европа. За целите на този параграф, Западна Европа означава държави-членки на Европейския съюз и Андора, Исландия, Лихтенщайн, Монако, Норвегия, Сан Марино, Швейцария и Ватиканската държава. Обратният лизинг е разрешен.

4.1 Машинен код и Вграден капацитет

- a. Машините могат да включват Машинен Код (МК) и Вграден Капацитет (ВК). Машинният код (МК) представлява компютърни инструкции, корекции, замени и свързани материали, като например данни и надеждни пароли, предоставени, използвани или генерирани от Машинен код (МК), които позволяват функционирането на процесорите, съхранението или другите функционалности на машината. Машинният код (МК) е обект на авторско право и е лицензиран (без прехвърляне на собствеността). IBM предоставя само копия, корекции или замени за Машинен код (МК) за Машините при гаранция или поддръжка от IBM или посредством отделно писмено споразумение, което може да е предмет на допълнителни такси. Клиентът се съгласява, че всички копия, корекции или замени за Машинен код (МК) ще бъдат получавани единствено, както са оторизирани от IBM. На Клиента се предоставя неизключителен лиценз за използване на МК само (а) на Машината, за която IBM го предоставя, и (б) за достъп и използване на вградения капацитет (ВК) само до степента, платена от Клиента, активирана от IBM и обект на Приложението, наречено „Таблица за оторизирано използване на IBM за машини“, което се предлага от IBM и на адрес http://www.ibm.com/systems/support/machine_warranties/machine_code/aut.html. Вграденият капацитет (ВК) представлява изчислителен ресурс (напр. процесори, съхранение и друга функционалност), който IBM предоставя за Машината. Използването на Вградения капацитет (ВК) може да бъде ограничено от договор, технологични или други мерки. Клиентът се съгласява за прилагането от IBM на технологични и други мерки, които ограничават, контролират или отчитат употребата на Вграден капацитет (ВК) или Машинен код (МК) и инсталира всички модификации, които IBM предоставя. Клиентът не може да изменя, променя съдържанието, състава, да променя или приспособява Машинния код (МК), или да заобикаля или да осъществява намеса по какъвто и да било начин по отношение на договорните, технологичните или другите мерки на IBM, които ограничават, контролират или отчитат употребата на Вграден капацитет (ВК) или Машинен код (МК). Докато има лиценз за МК, Клиентът може да прехвърли притежанието на целия МК заедно с всички права и задължения на Клиента само със съответното прехвърляне на Машината и на хартиен

носител на този МК лиценз и само ако приобретателят се съгласи с условията на този лиценз за МК. Лицензът на Клиента за МК завършва веднага след прехвърляне. Този Договор регулира Машинен код (МК) и Вграден капацитет (ВК) на Машини, придобити от друга страна. Използването на Вграден капацитет (ВК) над допустимата степен на оторизация от IBM подлежи на допълнително заплащане.

5. Гаранции и следгаранционна поддръжка

- a. IBM гарантира, че Програмите, използвани в указаната за тях работна среда, съответстват на техните официално публикувани спецификации. Гаранционният период за дадена Програма (не Програмата, като компонент на дадено Устройство) е една година или първоначалния лицензионен период, в случай че той е по-кратък от една година, освен ако не е указан друг гаранционен период в Приложението или в Документ по сделката (ДС). По време на гаранционния период на Програмата, IBM предоставя Софтуерен Абонамент и Поддръжка (АП), предоставящи право на Клиента на информация относно коригиране на дефекти, ограничения, начини за заобикаляне и нови издания и версии, които IBM общо предоставя. Освен ако Клиентът не избере да прекрати АП, годишните АП автоматично се подновяват при текущите към дадения момент цени, докато АП за дадена версия или издание не бъдат изтеглени. Ако Клиентът избере да продължи АП за дадена Програма в посочен от Клиента обект, Клиентът трябва да поддържа АП за всеки тип употреба и инсталации на Програмата за този обект.
- b. IBM гарантира, че предоставя Услуги в облак и други Услуги като полага дължимите грижа и умения на добрия търговец в съответствие със съответното Приложение или TD, включително всички критерии за изпълнение, както и че Проектните материали ще съответстват на Приложението или TD към момента на доставката. Гаранцията за Услугата приключва с приключването на Услугата.
- c. IBM гарантира, че Машините, използвани в указаната за тях работна среда, съответстват на техните официално публикувани спецификации. Гаранционният период за дадена Машина или Устройство е указан в Приложението или Документ по сделката (ДС). IBM ще ремонтира или подмени Машината безплатно, през нейния гаранционен период, както е указано в Приложението. Гаранцията не важи за Машини, които Клиентът не е позволил на IBM да инсталира, както се изисква от Документа по сделката. Клиентът може да закупи надстройки по гаранционната услуга и следгаранционна поддръжка, ако това е приложимо. За Устройствата следгаранционната поддръжка включва профилактика и АП. Гаранцията за Машините, придобити в Западна Европа, ще бъде приложима във всички държави от Западна Европа, при условие че Машините са били обявени и са достъпни в тези държави. За целите на този параграф, Западна Европа означава държави-членки на Европейския съюз и Андора, Исландия, Лихтенщайн, Монако, Норвегия, Сан Марино, Швейцария и Ватиканската държава.
- d. Ако дадена Машина или Програма не функционира в съответствие с гаранцията по време на гаранционния период и IBM не може да я ремонтира или подмени с функционално еквивалентна такава, Клиентът може да я върне на IBM срещу възстановяване на сумата, която Клиентът е заплатил (за периодични плащания, до размера на цените за дванадесет месеца) и лиценза на Клиента или правото да го използва се прекратява.
- e. IBM не гарантира непрекъснато или безпроблемно функциониране на IBM Продукт или че IBM ще отстрани всички дефекти или предотврати нарушения, предизвикани от трети страни или от достъп от неоторизирани трети страни до IBM Продукт. Тези гаранции са изключителни гаранции от IBM и заменят всички други гаранции, включително косвените гаранции или условия за задоволително качество, пригодност за продажба, ненарушения и годност за определена цел. Гаранциите на IBM няма да се прилагат, в случай че са налице злоупотреби, изменения, повреди, които не са причинени от IBM, неспазване на инструкциите, предоставени от IBM, или всичко друго, посочено в Приложението или в Документа по сделката. Не-IBM продукти се продават съгласно Договора както са, без каквито и да е гаранции.

Трети страни могат да предоставят свои собствени гаранции на Клиента.

6. Цени, данъци, заплащане и проверка

- a. Клиентът се съгласява да заплаща всички приложими цени, посочени за IBM продукт или за не-IBM продукт, цени за използване извън разрешения и такси за забавяне на плащания. Цените не включват никакви митнически такси или други мита, данъци и подобни налози, наложени от който и да е орган в резултат на придобивания от Клиента по Договора, и ще бъдат фактурирани в допълнение към тези цени. Сумите са дължими при получаване на фактурата и са платими в рамките на 30 дни от датата на фактурата по сметка, указана от IBM. Предплатените услуги трябва да бъдат използвани в рамките на приложимия период. IBM не предоставя кредит или компенсации за каквито и да било предплатени, еднократни цени или други цени, които са вече дължими или заплатени.
- b. Клиентът се съгласява да: а) заплати удържания данък при източника директно на съответната държавна институция, както се изисква по закон; б) предостави на IBM удостоверение за платени данъци, доказващо такова заплащане; в) плати на IBM само нетните постъпления след данъка; и г) сътрудничи напълно на IBM при искането за освобождаване от облагане или намаляване на подобни данъци и навременно попълване и подаване на всички съответни документи.
- c. IBM може да промени периодични цени, трудови ставки и минимални задължения с тримесечно предизвестие, с изключение на цени за Облачни услуги, таксуването на които IBM може да промени с предизвестие от тридесет дни или както е посочено в Документ по сделката. Промяната се прилага към датата на фактуриране или на първия ден от периода за начисляване на цената или след датата на влизане в сила, която IBM указва в известието. IBM може да промени еднократните цени без предизвестие. Въпреки това промяна в еднократните такси няма да се прилага за поръчка, ако i) IBM получи поръчката преди датата на известяване на увеличението и ii) в рамките на три месеца след получаването от IBM на поръчката, изпращането или предоставянето на продукта на Клиента.

- d. Клиентът ще i) поддържа и предоставя при заявка записи, резултати, получени с помощта на системни инструменти, и достъп до помещенията на Клиента, както е разумно необходимо, на IBM и независимия му одитор за целите на потвърждаване на съответствието на Клиента по отношение на Договора, включително Машинен код (МК), както и Програми лицензи и метриците, като например употреба под пълния капацитет, и ii) своевременно ще поръчва и заплаща необходимите оторизации (включително свързаните Абонамента и Поддръжката (АП) или профилактика) по текущите към дадения момент цени на IBM, както и за други цени и отговорности, определени в резултат на подобна проверка, както IBM посочва във фактура. Тези задължения за проверка на съответствието остават в сила през периода на всеки Документ по сделката (ДС) и за допълнителни две години след края на периода.

7. Отговорност и обезщетяване

- a. Пълната отговорност на IBM за всички искове, свързани със Договора, няма да надвишава действителните преки вреди, претърпени от Клиента, в размер до заплатените суми (в случай на периодически повтарящи се цени, до размера на цените за 12 месеца) за продукта или услугата, която е предмет на иска, независимо от основанията на иска. IBM няма да носи отговорност за обезщетения за специални, случайни, косвени вреди, обезщетения със санкционен характер или за последващи икономически вреди, пропуснати ползи, стопански дейности, приходи, оборот, фактически отношения или очаквани спестявания. Тези ограничения се прилагат колективно за IBM, филиалите, изпълнителите, подизпълнителите и доставчиците на IBM.
- b. Следните суми не подлежат на горното ограничение: а) плащания от трети страни, посочени в параграфа по-долу; и б) щети, които не могат да бъдат ограничени съгласно приложимото законодателство.
- c. Ако трета страна предяви иск срещу Клиент, че IBM продукт, придобит съгласно този Договор, нарушава патент или авторско право, IBM ще защити Клиента по отношение на този иск и ще плати разходите, които са окончателно присъдени от съд срещу Клиента или включени в споразумение, утвърдено от IBM, при условие че Клиента своевременно (i) уведоми IBM писмено за иска, (ii) предостави поисканата от IBM информация, и (iii) позволи на IBM да контролира и в рамките на разумното да сътрудничи за защитата и уреждането, включително усилията за смекчаване на последиците.
- d. IBM не носи отговорност за искове, основани на не-IBM продукти, елементи, които не са предоставени от IBM или за нарушения на закона или права на трети страни, причинени от съдържанието, материалите, проектите, спецификациите на Клиента, или от използването на неактуална версия или издание на даден продукт на IBM, когато искът за нарушението е можело да бъде избегнат, чрез използване на актуална текуща версия или издание.

8. Прекратяване

- a. Всяка от страните може да прекрати този ДК: а) без причина с най-малко един месец предизвестие до другата страна след изтичане или прекратяване на задълженията си по Договора; или б) незабавно с основание, поради съществено нарушение на Договора от другата страна, при условие че страната, която е в нарушение е уведомена и има достатъчно време за изпълнение. Всички разпоредби, които по своето естество продължават да действат след прекратяването на Договора, остават в сила докато не бъдат изпълнени, и се прилагат за универсалните и частните правоприменици на страните. Прекратяването на настоящия Договор за търговски взаимоотношения с Клиент не прекратява Документи по сделка, и разпоредбите на този Договор за търговски взаимоотношения с Клиент и Приложенията, отнасящи се до тези Документи по сделка, остават в сила, докато не бъдат изпълнени или по друг начин прекратени в съответствие с техните условия. IBM може да прекрати лиценза на Клиента да използва Програма или Машинен код (МК), ако Клиентът не спазва Договора. Клиентът следва да унищожи незабавно всички копия на Програмата или Машинния код (МК), след прекратяването на лиценза от която и да било от страните. Неплащането се разглежда като съществено нарушение.

Приложимо законодателство и географски обхват

- a. Всяка страна носи отговорност за спазването на: а) законите и подзаконовите актове, приложими към нейния бизнес и съдържание; и б) законите и подзаконовите актове за внос, износ и икономическа санкция, включително режима за контрол на търговията в отбраната на която и да е юрисдикция, включително Международните правила за трафика на оръжие и тези на Съединените щати, които забраняват или ограничават износа, реекспорта или трансфера на продукти, технологии, услуги или данни, пряко или непряко, към или за определени държави, крайна употреба или крайни потребители. Клиентът е отговорен за своето използване на Продукти на IBM, както и на не-IBM Продукти.
- b. И двете страни се съгласяват по отношение на Договора да се прилага законодателството на страната, в която се осъществява сделката (или за Облачните услуги, законите на държавата на бизнес адреса на Клиента) към Договора, без да се вземат предвид стълкновителните правни норми. Правата и задълженията на всяка страна са валидни само в държавата, където се осъществява сделката или, ако IBM се съгласи, в държавата, където продуктът се предоставя за продуктивно ползване, с изключение когато всички лицензи са валидни в качеството си на специално предоставени. IBM няма да обслужва Клиента за: а) каквото и да било Съдържание; или б) използването на някоя част от Облачната услуга извън държавата на бизнес адреса на Клиента. Ако дадена разпоредба от Договора е невалидна или неприложима, то останалите разпоредби остават в пълна сила и действие. Този Договор по никакъв начин не засяга законово установените права, от които потребителите не могат да се откажат или да бъдат ограничени посредством договор. Конвенцията на ООН относно договорите за международни продажби на стоки не важи за трансакциите по силата на настоящия Договор.

10. Общи

- a. Страните няма да разкриват конфиденциална информация без отделно, подписано споразумение за конфиденциалност. Ако се обменя поверителна информация във връзка с Договора, приложимото споразумение за конфиденциалност е включено и е обект на този Договор. Този параграф не се отнася за Съдържание, предоставено при използването на Облачна услуга.
- b. Клиентът приема Приложение или TD чрез поръчка, вписване, използване или заплащане на продукта, предложението или услугата. Тъй като настоящият Договор може да се приложи за много други поръчки, IBM може да направи промени по Договора, като предостави на Клиента писмено предизвестие най-малко три месеца по-рано. Промените не са с обратна сила; те се прилагат от датата на влизане в сила само за нови поръчки, текущи услуги, които не изтичат и подновявания. За сделки с определен подновим договорен период, Клиентът може да поиска от IBM да отложи датата на влизане в сила до края на текущия договорен период. Клиентът приема промените, като прави нови поръчки или продължава употребата след датата на влизане в сила на промяната, или позволява осъществяването на трансакции за подновяване след получаването на известието за промяната. С изключение на посоченото по-горе, всички промени по Договора трябва да бъдат приети и от двете страни в писмена форма.
- c. IBM е независим изпълнител, не е представител на Клиента, партньор в консорциум, съдружник или довереник и не поема изпълнението на каквито и да било нормативни задължения на Клиента, нито поема каквато и да било отговорност за работата или за дейностите на Клиента. Всяка от страните е отговорна за определянето на задачите на своя персонал и на своите изпълнители и подизпълнители, както и за тяхното ръководство, контрол и заплащане.
- d. IBM поддържа солидна база от бизнес практики и свързани с тях насоки, които обхващат конфликти на интереси, пазарни злоупотреби, антикорупция и измами. IBM и персонала на IBM спазват тези правила и изискват от изпълнителите и подизпълнителите да имат подобни политики.
- e. Бизнес партньорите на IBM, които използват или предоставят продукти, са независими от IBM и едностранно определят своите цени и условия. IBM не е отговорен за техните действия, бездействия, изявления или оферти.
- f. Както се използва в този параграф, „Съдържание“ включва и всяка информация или данни, които Клиентът може да осигури, да направи достъпни или да предостави достъп във връзка с IBM, като предоставя други услуги, профилактика или съдействие за Програмата. Клиентът е отговорен за получаване на всички необходими права и разрешения, за да даде възможност и да предостави такива права и разрешения на IBM и неговите изпълнители и подизпълнители да използват, предоставят, съхраняват и обработват Съдържание в Облачната услуга, други услуги, профилактика или съдействие за Програмата. Това включва предоставянето от страна на Клиента на необходимата информация, извършването на необходимите оповестявания и получаването на съгласие, ако е необходимо, преди да предостави информация на физически лица, включително лична или друга регулирана информация в това Съдържание. Клиентът носи отговорност за адекватно архивиране на Съдържанието. Ако някое Съдържание е предмет на държавно регулиране или изисква мерки за сигурност извън тези, посочени от IBM за дадена оферта, Клиентът няма да въвежда, предоставя или разрешава достъп до такова Съдържание, освен ако не е специално разрешено в условията на съответния Документ по сделка или ако IBM по друг начин първо не се съгласи писмено да въведе допълнителна защита и други мерки. Допълнителното споразумение за обработка на данни на IBM на <http://ibm.com/dpa> (DPA) и съответните свързани Приложения се прилагат и допълват Договора, ако и доколкото Европейският Общ регламент за защита на данните (EU/2016/679) (GDPR) се прилага за личните данни, съдържащи се в Съдържанието.
- g. IBM и неговите филиали и техните изпълнители и подизпълнители могат, където и да правят бизнес, да съхраняват и обработват по друг начин бизнес информация за контакт (БИК) на Клиента, неговия персонал и оторизирани потребители, например име, бизнес телефон, адрес, имейл и потребителско име за бизнес отношения с тях. Когато за тази обработка се изисква известие или съгласие от физически лица, Клиентът уведомява и получава такова съгласие. IBM може да използва персонал и ресурси на местоположения в целия свят, както и доставчици на трети страни за подпомагане на доставянето на продуктите и услугите.
- h. Данни за акаунт са информация, различна от Съдържание и бизнес информация за контакт, която Клиентът предоставя на IBM, за да създаде възможност Клиентът да придобие или използва IBM продукти или продукти, които не са на IBM или, които IBM събира чрез технологии за проследяване, като бисквитки или уеб маяци, отнасящи се до придобиването или използването от Клиента на IBM продукти или продукти, които не са на IBM. IBM и неговите филиали, изпълнители и подизпълнители могат да използват Данните за профила, например, за да разрешат функциите на продукта, да администрат употребата, да персонализират преживяването и по друг начин да поддържат или подобряват използването на IBM продукти и не-IBM продукти. Онлайн декларацията за поверителност на IBM на адрес <https://www.ibm.com/privacy/details/bg/bg/> предоставя допълнителна информация.
- i. Лицензирането за Програмите и МК по този Договор се предоставят от International Business Machines Corporation, корпорация от Ню Йорк ("IBM Corporation"). IBM действа като дистрибутор и доставчик на Програми и МК съгласно настоящия Договор и отговаря за прилагането на лицензионните условия и изпълнението на всички задължения, свързани с тези Програми и МК, и не създава право или основание за действие по този Договор в полза на Клиента срещу IBM Corporation. Клиентът се отказва от всички искове и основания за действия срещу IBM Corporation и се съгласява да предприема действия единствено спрямо IBM относно всички права и средства за защита във връзка с Програмите и МК.
- j. Страните не могат да прехвърлят правата и задълженията по настоящия Договор, изцяло или частично, без предварително писмено съгласие на другата страна. Правото да прехвърля права на IBM за получаване на плащания

или за възлагане във връзка с продажба на част от бизнеса на IBM, която включва даден продукт или услуга, не е ограничено.

- k. Настоящият Договор се прилага за IBM и за Клиента (долюподписаните) и съответните техни Търговски предприятия, които се ползват с права по Договора. Подписващите се страни ще координират дейностите на Търговските предприятия по този Договор. Търговски предприятия обхващат: (i) дружества в рамките на една и съща държава, които Клиентът или IBM контролират (чрез притежаване на повече от 50% от акциите с право на глас); и (ii) всяко друго юридическо лице, което осъществява контрол, бива контролирано или е под общ контрол като Клиент или IBM, и е подписало споразумение за участие.
- l. Всички известия по Договора трябва да са в писмен вид и да се изпращат на адреса на дружеството, посочен в Договора, освен ако някоя от страните не посочи в писмен вид друг адрес. Страните се съгласяват да използват електронни средства и изпращане по факс за комуникация, като ще ги считат за подписани писмени документи. Всяко възпроизвеждане на Договора, направено чрез надеждни средства, се счита за оригинал. Договорът заменя всички преговори, обсъждания или представителства между страните.
- m. Настоящият Договор и свързаните с него трансакции не създават никакви права или основания за искове на трети страни. Някоя от страните не е отговорна за неизпълнение на непарични задължения, поради причини извън нейния контрол. Всяка страна ще даде на другата разумна възможност за изпълнение, преди да предяви претенции, че другата страна не е изпълнила задълженията си. Когато се изисква одобрение, приемане, съгласие, достъп, сътрудничество или подобно действие от която и да е от страните, подобно действие няма да бъде безпричинно забавяно или препятствано.
- n. IBM може да използва персонал и ресурси на местоположения по целия свят, включително изпълнители и подизпълнители от трети страни, които да поддържат предоставянето на Облачната услуга. IBM може да прехвърля Съдържание, включително лична информация, през границите на отделните държави. На <http://www.ibm.com/cloud/datacenters> е предоставен списък с държавите, в които може да се обработва Съдържание за Облачната услуга, или както е описано в Приложението или в Документ по сделката. IBM носи отговорност за задълженията по Договора, дори ако IBM използва трета страна изпълнител или подизпълнител, освен ако не е посочено друго в Документ по сделката. IBM ще изисква от подизпълнителите, които имат достъп до Съдържанието, да поддържат технически и организационни мерки за сигурност, които ще позволят на IBM да изпълни задълженията във връзка с Облачната услуга. При поискване ще бъде предоставен текущ списък на подизпълнителите и техните роли.
- o. Ако Клиентът включи или упълномощи други лица да включват лични данни в Съдържанието, Клиентът гарантира, че той е администратор на данните, или е инструктирал и взел съгласието на съответните администратори на данни преди да приеме този Договор, или да разшири ползването на Облачната услуга към друг администратор на данни. Клиентът определя IBM като обработващ лични данни. Клиентът няма да използва IBM Продукт във връзка с лични данни, по начин който би нарушил приложимото законодателство за защитата на лични данни.

IBM ще сътрудничи, в границите на разумното, на Клиента да изпълни правните изисквания, включително за предоставянето на Клиента на достъп до лични данни. Клиентът се съгласява, че IBM може да прехвърля Клиентски лични данни през граница, включително извън Европейското икономическо пространство (ЕИП). Ако Облачната услуга е включена в сертификацията за Privacy Shield на IBM, посочена на http://www.ibm.com/privacy/details/us/en/privacy_shield.html и Клиентът избере Облачната услуга да бъде хоствана в център за данни, разположен в Съединените щати, Клиентът може да разчита на такава сертификация за прехвърляне на лични данни извън ЕИП. Алтернативно, страните или техните свързани лица могат да сключат отделни стандартни споразумения с непроменени клаузи на ЕС в съответните им роли съгласно Решение 2010/87/ЕС на Европейския парламент (както е изменено или заменено към даден момент) с премахнати незадължителни клаузи. Ако IBM направи промяна в начина, по който обработва или защитава личните данни като част от Облачните услуги и такава промяна поставя Клиента в нарушение на законите за защита на данните, Клиентът може да прекрати засегнатите Облачни услуги, като изпрати писмено уведомление до IBM в рамките на 30 дни от Уведомлението на IBM за промяната до Клиента.



СТАНДАРТНА СОФТУЕРНА ЛИЦЕНЗИЯ И ПОДДРЪЖКА
Общи условия
SAP България ЕООД
("Общи условия")

ПРИЛОЖИМОСТ

Освен ако не е уговорено другояче, при всяко договорно отношение, в което SAP България ЕООД (наричано по-долу "SAP") предоставя или поддържа SAP софтуер на друга фирма или публично-правна единица (наричано по-долу "Лицензополучателят"), се прилагат само настоящите Общи условия и разпоредбите на документа Права за използване на софтуера във версията, валидна по времето на сключване на договора (наричани по-долу "Условията на използване"), и приложимият График на поддръжка.

Те се прилагат съответно и за преддоговорни отношения. Условията на настоящите Общи условия, свързани със "Софтуер на SAP", се прилагат съответно за предоставен от SAP софтуер на трета страна, освен ако не е посочено другояче в Споразумението за софтуера, в Общите условия или Условията за използване.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 "Add-on" означава всеки код, разработен от Лицензополучателя или от трета страна за Лицензополучателя, комуникиращ със SAP софтуера чрез API, който прибавя нова и независима функционалност към софтуер на SAP, но не представлява Модификация (според определението в чл. 1.9).

1.2 "API" означава интерфейси на програмиране на приложение на SAP, както и друг SAP код, които позволяват на други софтуерни продукти да комуникират със софтуера на SAP или да го извикват (например SAP Enterprise Services, BAPIs, Idocs, RFCs и ABAP или други изходи за потребителска програма), предоставени по Споразумението за софтуер.

1.3 "Свързано лице" означава юридическо лице, в което Лицензополучателят, пряко или непряко, държи повече от петдесет процента (50%) от дяловете или правата на глас или Лицензополучателят може да управлява мнозинството от правата на глас въз основа на споразумение с други носители на права. Всяко такова юридическо лице се счита за Свързано лице само за такъв период от време, за който се поддържа такъв собствен капитал или мнозинство на право на глас. Лицензополучателят трябва да докаже, че такава компания е Свързано лице до тридесет (30) календарни дни от предоставянето на основателно запитване от страна на SAP.

1.4 "Бизнес партньор" е юридическо лице, което изисква достъп до софтуера на SAP във връзка с вътрешните бизнес дейности на Лицензополучателя, като например клиенти,

дистрибутори и/или доставчици на Лицензополучателя.

1.5 "Поверителна информация" означава цялата информация, която SAP или Лицензополучателят защитават от неограничено разкриване на други лица, или която се счита за поверителна според обстоятелствата на нейното разкриване или съдържание. При всички случаи, следната информация се счита за поверителна информация на SAP: SAP софтуер, програми, инструменти, данни и други материали, които SAP предоставя на Лицензополучателя преди или на база на Споразумението за софтуер.

1.6 "Договорен" означава предоставен на Лицензополучателя в изпълнение на Споразумението за софтуер.

1.7 "Документация" означава техническа или функционална документация, отнасяща се до Договорния SAP софтуер, предоставена на или направена достъпна за Лицензополучателя заедно със софтуера.

1.8 "Права ИС" ("Права върху интелектуална собственост") означава, без ограничение, всички патенти или други права върху изобретения, авторско право, търговски марки, търговски имена, проектни патенти и марки, услуги, както и всички други права върху нематериална собственост и всички свързани права на използване или комersiализиране.

1.9 "Модификация" означава всяко преработване на SAP софтуер от Лицензополучателя или трета страна от името на Лицензополучателя според определението от българския Закон за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), чл. 70 от ЗАПСП, т.е. промени в доставения сорс код или метаданните.

1.10 "SAP софтуер" означава всички и всякакви (i) стандартни софтуерни продукти (както и релевантната документация), разработени от или за SAP или някоя от свързаните й компании; (ii) техни нови версии (особено без ограничение на версии, актуализации, програмни допълнения, корекции) и (iii) пълни или частични копия на гореизброените.

1.11 "Поддръжка" означава договорената поддръжка, предоставяна от SAP за SAP софтуера.

1.12 "Споразумение за софтуер" означава договор за лицензия и/или поддръжка, сключен между SAP и Лицензополучателя, които реферират към настоящите Общи условия.

1.13 "Софтуер на трета страна" означава всички и всякакви (i) стандартни софтуерни продукти (както и съответната документация) и съдържание, разработени за или от компании, различни от SAP или свързаните с нея фирми, и които не представляват Договорен SAP софтуер (според определението в чл. 1.10); (ii) техни нови версии (особено без ограничение за версии, актуализации, програмни допълнения, корекции) и (iii) пълни или частични копия на гореизброените.

1.14 "Работни дни" означава дните от седмицата от понеделник до петък (от 09:00 до 17:00 ч. GMT+2), с изключение на официалните празници и на 24 декември.

2. ДОСТАВКА, ПРЕДМЕТ НА ДОСТАВКАТА, ДАВАНЕ НА ЛИЦЕНЗИЯ, ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ.

2.1 Доставка, предмет на доставката

SAP ще предоставя Договорния SAP софтуера съгласно описанието на продукта в документацията и съгласно Условията за използване. Описанието на продукта в документацията изчерпателно определя функционалните качества на Договорния SAP софтуер. SAP няма задължение по отношение на допълнително качество, което не е определено в Споразумението за софтуер. В частност, Лицензополучателят не може да предполага такова задължение от никое друго публикувано описание или реклама на Договорния SAP софтуер, освен до степента, в която SAP писмено е потвърдил изрично това друго качество. Гаранциите са в сила само ако са изрично потвърдени писмено от управителите на SAP.

Освен ако не е договорено другояче, на Лицензополучателя се предоставя едно (1) копие от релевантната версия на Договорния SAP софтуер, текуща по времето на изпращане, до един месец след сключване на Споразумението за софтуер.

SAP ще достави, по свой избор, чрез изпращане до Лицензополучателя на Договорния SAP софтуер на диск или друг носител на данни, на съгласувания адрес за доставка (физическа пратка) или като го направи достъпен за изтегляне от SAP ServiceMarketplace

(<http://service.sap.com/swdc>) (електронна доставка). С цел установяване дали доставката е навременна, физическата доставка се счита за извършена в момента, когато SAP предаде дисковете или другите носители на данни на спедитора, а електронната доставка се счита за извършена, когато SAP направи Договорния SAP софтуер достъпен за изтегляне и информира за това Лицензополучателя; в момента на тази Физическа или Електронна Доставка, рискът се трансферира към Лицензополучателя.

2.2 Права на SAP: лицензирано използване от Лицензополучателя.

Между Лицензополучателя и SAP, всички права в SAP софтуера – и особено без да се ограничават само до авторски права и други права върху интелектуална собственост – са собственост единствено и изключително на SAP, на SAP SE (компанията-майка на SAP) или техните лицензодатели, включително и без ограничение до SAP софтуер, създаден поради изискване на или в сътрудничество с Лицензополучателя. Единствените права на Лицензополучателя по отношение на Договорния SAP софтуер са следните изброени по-долу неизключителни права. Изречения 1 и 2 се прилагат аналогично за всеки друг SAP софтуер, стоки, труд или информация, предоставени на Лицензополучателя преддоговорно или в изпълнение на договора, включително без ограничение предоставени в изпълнение на гаранция или Поддръжка.

2.2.1 Лицензополучателят може да използва Договорния SAP софтуер само до степента, която е договорена. Лицензията е ограничена до Договорния SAP софтуер, дори

ако е технически възможно за Лицензополучателя да осъществи достъп до други софтуерни компоненти на SAP. В случаите, когато Лицензополучателят закупи (за разлика от наеме) Договорния SAP софтуер, лицензията е безсрочна, когато Лицензополучателят наеме Договорния SAP софтуер, срокът на лицензията се договаря допълнително. Правото на Лицензополучателя да разработи и използва Модификации и използването от Лицензополучателя на Договорния SAP софтуер, за да разработи Add-Ons, както и използването на Договорния SAP софтуер заедно с Add-Ons са уредени в чл. 2.3.

Лицензополучателят се ползва само от тези права в Договорния Софтуер на трета страна, които са необходими за използването му във връзка с Договорния SAP софтуер. Обхватът на лицензията по отношение на Софтуер на трета страна е записан в Споразумението за софтуер и Условието на използване.

2.2.2 Лицензополучателят може да използва Договорния SAP софтуер само за да изпълнява вътрешните бизнес операции на Лицензополучателя или на неговите свързани лица. На Лицензополучателя се дава правото да копира Договорния SAP софтуер само за целите на такова лицензирано използване. Всички други права, особено правото за разпространение на Договорния SAP софтуер, включително без ограничение правата за наемане, превод, разработване и уреждане, както и правото да се направи Договорния SAP софтуер публично достъпен, се държат изключително от SAP. Лицензополучателят не може да използва Договорния SAP софтуер за предоставянето на външни услуги за бизнес процес или приложения на бюра за услуги, освен на своите свързани лица, или да използва Договорния SAP софтуер за извършване на обучение на лица, които не са служители на Лицензополучателя или служители на Свързани лица с Лицензополучателя. Прилагат се също съответните условия и детайлни текстове в Условието за използване.

Използването на Договорния SAP софтуер може да се извърши чрез интерфейс, доставен с или като част от SAP софтуера, интерфейс на Лицензополучателя или на трета страна или чрез друга междинна система.

Лицензополучателят трябва да има необходимите лицензии, както е посочено в Условието за използване, за всички лица, които използват Договорния SAP софтуер (пряко или непряко). Бизнес партньорите могат да използват Договорния SAP софтуер само чрез достъп на екран и единствено съвместно с използването му от Лицензополучателя и не могат да го използват за извършване на която и да е от бизнес операцията на Бизнес партньорите.

В тестови системи, единствената цел на използване на Договорния SAP софтуер от Лицензополучателя трябва да е установяването на свойствата му и оценка на пригодността му за бизнеса на Лицензополучателя. Особено важно е, че в тестови системи Лицензополучателят не трябва да създава Модификации или Add-Ons (чл. 2.3), да декомпилира Договорния SAP софтуера (чл. 2.2.5) или да го използва или

подготвя за използване за продуктивно опериране.

В случай че Свързано лице с Лицензополучателя има отделен договор за лицензия или поддръжка по отношение на SAP софтуер, сключен със SAP, Свързано лице със SAP или друг оторизиран дистрибутор на SAP, и в случай че не е уговорено изрично нещо друго между Лицензополучателя и SAP, следните правила ще се прилагат: Договорният SAP софтуер няма да се използва за осъществяване на бизнес операции на такова Свързано лице с Лицензополучателя и такова Свързано лице с Лицензополучателя няма да получава Поддръжката, предоставяна на Лицензополучателя по Споразумението за софтуер, дори при условие, че такъв отделен договор за поддръжка е изтекъл или е бил прекратен.

2.2.3 Договорният SAP софтуер може да се копира само временно или трайно цялостно или частично върху устройства на информационните технологии (напр. твърди дискове или процесори), които трябва да са разположени в помещения на Лицензополучателя или на свързани лица, или са във владение на Лицензополучателя или на свързани лица. Когато Лицензополучателят желае да възложи Договорния SAP софтуер на външен изпълнител, тоест желае функциониране на Договорния SAP софтуер за вътрешни бизнес операции на Лицензополучателя върху устройства на информационните технологии, които са разположени в помещения на трета страна и са държани от такова трета страна, Лицензополучателят първо трябва да получи писменото разрешение на SAP, което SAP е готова да даде, при положение че са защитени нейните бизнес интереси и третата страна спазва договорените условия по отношение на лицензията за Договорния SAP софтуер.

2.2.4 На Лицензополучателя е позволено да архивира данните в съответствие с добрата практика в информационните технологии и за тази цел да прави необходимите резервни копия на Договорния SAP софтуер. Резервните копия на преносими дискове или други носители на данни трябва да бъдат маркирани като резервни копия и да имат същото маркиране за авторско право и авторство като оригиналните дискове или други носители на данни, освен когато това е технически невъзможно. Лицензополучателят не трябва да променя или премахва маркировките на SAP за авторско право и авторство.

2.2.5 Преди декомпилиране на Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да даде писмено предизвестие и искане до SAP в разумен период от време да предостави необходимата информация и документация за произвеждане на интероперазивност. Лицензополучателят има право да декомпилира Договорния SAP софтуер до степен, позволена в българския Закон за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), чл. 71, т. 3 от ЗАПС, само след като SAP не е спазил предизвестие в ограничения период от време. Преди да включи трета страна, Лицензополучателят трябва да получи, в пряк интерес на SAP,

писмения ангажимент на третата страна за спазване на клаузите в настоящия раздел 2.

2.2.6 Ако, например, поради поправки или доставяне на Поддръжка, Лицензополучателят получи от SAP копия на нови версии на Договорния SAP софтуер, заменящи предишната предоставена версия на SAP софтуера, Лицензополучателят има право да използва само най-последната версия, която е получил. Лицензията на Лицензополучателя за използване на предишната версия приключва, когато Лицензополучателят внедри новата версия в живи системи. Лицензополучателят обаче има разрешение да използва новата версия в тестова система за период от три месеца, докато в същото време все още използва продуктивна предишната версия. Чл. 5 на настоящите Общи условия урежда приключването на лицензията за замененото копие на SAP софтуера.

2.2.7 Всяко използване на Договорния SAP софтуер, надхвърлящо клаузите от Споразумението за софтуер, изисква писменото съгласие на SAP. Ако Лицензополучателят надхвърли използването без първо да е получил такова писмено съгласие и ако случаят не е поправен в рамките на периода, определен в писменото предизвестие на SAP, тогава SAP може по всяко време да обезсили правата на Лицензополучателя за използване.

2.2.8 Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква изрично от закона, достъпът до Договорния SAP софтуер от повече от едно лице с един и същ определен потребител представлява нарушение на Споразумението за софтуер. Това се прилага и по отношение на потребителите, които имат непряк достъп до Договорния SAP софтуер чрез един и същ определен потребител. Счита се за нарушение на Споразумението за софтуер и ако се установи, че чрез Модификации и/или изтриване на потребителски записи в Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят е използвал софтуера в надвишение на количествата по лицензията или нивата, посочени в Споразумението за софтуер, в който и да е момент от време.

2.3 Модификации / Add-Ons

2.3.1 Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква от закона изрично или е изрично позволено в настоящия чл. 2.3, Лицензополучателят няма право да създава, използва или да направи достъпна за трета страна каквато и да е Модификация на Договорния SAP софтуер. Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква от закона изрично или е изрично позволено в настоящия чл. 2.3, Лицензополучателят няма право да използва никаква софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е по друг начин получен от SAP, за да направи Add-On, или да използва софтуерен инструмент или API, съдържащ се или получен по този начин, с какъвто и да било Add-On.

2.3.2 SAP подчертава, че дори минимална Модификация в SAP софтуера може да доведе до възможни непредсказуеми и значителни грешки във функционирането на

SAP Confidential

SAP General Terms and Conditions On Premise bgBG.v.8-2014

Съгласуваните Общи условия са тези в оригиналния документ на български език.

SAP софтуера и други програми и комуникации между SAP софтуера и други програми. Грешки могат да възникнат и ако Модификацията не е съвместима с по-късни версии на SAP софтуера. Нито SAP, нито който и да е Дружество на SAP има задължение да отстрани евентуални грешки, възникнали във връзка с Модификация и не е отговорен по никакъв друг начин по отношение на такава грешка. SAP има право да промени SAP софтуера, API, или и двете без да отчита съвместимостта на евентуална Модификация, която Лицензополучателят използва, при по-късна версия на SAP софтуера. Горните клаузи в настоящия чл. 2.3.2 се прилагат съответно за използването на SAP софтуера заедно с Add-Ons.

2.3.3. При положение, че клаузите в настоящия чл. 2.3.3 са изпълнени и Лицензополучателят даде споразумението, което се изисква в чл. 2.3.5, изречение 1, SAP предоставя на Лицензополучателя правото да извършва и използва Модификации на Договорния SAP софтуер.

(а) Модификации могат да бъдат правени само по отношение на Договорния SAP софтуер, доставен със сорс код на Лицензополучателя от SAP.

(б) Преди да извърши или използва Модификации, Лицензополучателят трябва да спазва процедурата по регистрация, както е дадена към момента от SAP на <http://service.sap.com/sscr>.

(в) Модификациите не трябва да позволяват заобикалянето на ограниченията, зададени в Споразумението за софтуер или в което и да е друго споразумение между Лицензополучателя и SAP.

(г) Модификациите не трябва да дават на Лицензополучателя достъп до Договорния SAP софтуер, за който Лицензополучателят няма лицензия.

(д) Модификациите не трябва да накърняват, влошават или намаляват производителността или сигурността на Договорния SAP софтуер.

(е) Модификациите не трябва да дават или предоставят никаква информация относно условията за лицензия на SAP софтуера, за самия SAP софтуер и никаква друга информация, свързана с продуктите на SAP.

(ж) Модификациите трябва да се използват само заедно с Договорния SAP софтуер и само в съответствие с лицензията за използване на SAP софтуера, даден в чл. 2.2 на настоящите Общи условия.

2.3.4 При положение, че Лицензополучателят спазва също клаузите в чл. 2.3.3, б. (б) до (з) по отношение на Add-Ons и даде споразумението, което се изисква в чл. 2.3.5, последно изречение, SAP дава на Лицензополучателя правото да използва всякакъв софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е получен по друг начин от SAP, за да прави Add-Ons и да използва всякакъв софтуерен инструмент или API, който се съдържа или е получен с Add-Ons. Също така чл. 2.3.3, б. (з) е съответно приложим.

2.3.5. Правото според предходния чл. 2.3.3 за извършване и използване на Модификации е

при условие, че Лицензополучателят е подписал споразумение да не предявява срещу SAP или негови свързани дружества никакво право върху интелектуална собственост за такава Модификация. Особено, SAP има право по всяко време да разработи, използва или представя на пазара Модификации с функции, изцяло или частично идентични с Модификации, разработени от или за Лицензополучателя, но SAP няма право да копира кода на софтуера на Лицензополучателя. Предходните клаузи в настоящия чл. 2.3.5 се прилагат също за правата върху интелектуална собственост за Add-Ons и за правото в чл. 2.3.4 за използване на софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е получен по друг начин от SAP, за извършване на Add-Ons и използване на софтуерен инструмент или API, така съдържащ се или получен с Add-Ons.

2.3.6. По отношение на каквато и да е Модификация, SAP има право да изисква от Лицензополучателя на разумно основание, даването на неограничена и безплатна, ексклузивна и постоянна, универсална, прехвърлима лицензия за използване и експлоатиране на всички права върху интелектуална собственост на Лицензополучателя по дадената Модификация. Тази лицензия включва, например, правата за копиране, разпространяване, превод, обработка, аранжиране и преработка на Модификацията – с изключителното право да се използва такава преработка и да се публикуват и дават подлицензии в Модификацията, както и да се включва Модификацията или някаква част от нея в друг софтуер. Ако се даде лицензия според постановеното в тази алинея, Лицензополучателят трябва при поискване да даде на SAP незабавно цялата релевантна информация и документи, отнасящи се до въпросната Модификация, включително, но не само, сорс кода. Лицензополучателят трябва навременно да уведоми SAP, ако извършва Модификация, и трябва да предложи на SAP лицензия в съответствие с предходния абзац. В случай на предоставяне на права, както е описано по-горе в чл. 2.3.6 Лицензополучателят запазва неизключително право да ползва Модификациите съгласно чл. 2.3.3, б. (ж) по-горе заедно с и в рамките на лицензията си за Договорния SAP софтуер. Предходните клаузи в настоящия чл. 2.3.6 се прилагат съответно за правата върху интелектуална собственост по отношение на Add-Ons.

2.4 Прехвърляне на SAP софтуер

2.4.1 Лицензополучателят може да прехвърли на трета страна целия SAP софтуер, който е закупил от SAP посредством договор за лицензия (включително и SAP софтуер, получен чрез допълнителна покупка или Поддръжка) само като единно цяло. Всяко временно частично прехвърляне, както и прехвърляне на няколко трети лица представлява нарушение. Ограниченията в изречения 1 и 2 в настоящия член се прилагат също и в случаи на реорганизации и правоприменство.

2.4.2 В случай че Лицензополучателят прехвърли SAP софтуера като единно цяло на трето лице (наричано по-долу „Правоприменникът“) в съответствие с

правилата на чл. 2.4.1, следните правила ще се прилагат:

(а) Лицензополучателят е длъжен изцяло да преустанови и прекрати използването на SAP софтуера и да предаде всички негови копия на Правоприменника или да преведе тези копия в състояние, което ги прави негодни за употреба.

(б) Лицензополучателят е длъжен да предостави на Правоприменника лицензионните условия, приложими към прехвърляния SAP софтуер и записани в Споразумението за софтуер.

(в) Лицензополучателят е длъжен незабавно да уведоми SAP за прехвърлянето и за името и адреса на Правоприменника.

2.4.3 Лицензополучателят не трябва да прехвърля на трето лице какъвто и да било SAP софтуер, който Лицензополучателят е придобил по всякакви други начини, различни от договор за предоставяне на лицензия.

3. ОДИТ И ИЗМЕРВАНЕ НА СИСТЕМАТА / ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЛИЦЕНЗИИ

3.1 Лицензополучателят е длъжен да предостави на SAP предварително писмено уведомление за всяко използване на Договорния SAP софтуера, което излиза извън договорно позволеното използване. Изисква се отделен договор със SAP по отношение на допълнително необходимата лицензия („Допълнителната лицензия“). Допълнителната лицензия подлежи на условията по Условията за използване, които са в сила към момента на предоставяне на Допълнителната лицензия.

3.2 SAP има право да осъществява одит на използването на Договорния SAP софтуер (обичайно веднъж годишно), в съответствие със стандартните процедури на SAP, посредством измервания на системата.

В случай че Лицензополучателят откаже да направи сам измерванията, или в случай че измерванията не предоставят смислен резултат и са налице основания за съмнение, че Лицензополучателят е извършил нарушение, SAP има право да извършва одит от разстояние. По изключение, в случай че Лицензополучателят не позволи извършването на одит от разстояние или в случай че одитът, извършен от разстояние не предостави смислени резултати и са налице основания за съмнение, че Лицензополучателят е извършил нарушение, SAP има право да извърши одит в помещенията на Лицензополучателя. Лицензополучателят е длъжен да оказва съдействие на SAP при извършването на одит от разстояние, както и в помещенията на Лицензополучателя, включително да предоставя на SAP необходимото количество разяснения относно своите системи. SAP ще предоставя на Лицензополучателя разумно предизвестие за одит, който ще бъде извършен в помещенията на Лицензополучателя. SAP ще проявява нужно уважение към запазване на конфиденциалната информация на Лицензополучателя и защитата на бизнес операциите на Лицензополучателя. В случай че одитът установи някакво нарушение от страна на Лицензополучателя, Лицензополучателят е длъжен да покрие

разходите на SAP, в разумен размер, свързани с извършването на одита.

3.3 В случай че при одит или по друг начин се установи, че Лицензополучателят е използвал Договорния SAP софтуер извън параметрите на Споразумението за софтуер, SAP и Лицензополучателят ще сключат допълнителен договор за лицензия. В тези случаи SAP запазва правото си да не предоставя което и да било от договорените намаления, с изключение на количественото намаление. Чл. 3.1, изречение 2 и 3 намират съответно приложение и тук SAP запазва правото си да претендира вреди и да претендира лихви за забавени плащания в съответствие с чл. 4.1.5.

4. ЦЕНА / ДАНЬЦИ / ПЛАЩАНЕ / ЗАДЪРЖАНЕ НА ПРАВА

4.1 Такси

4.1.1 Лицензополучателят трябва да плаща на SAP възнаграждение за софтуера и такси за SAP Поддръжка според условията в Споразумението за софтуер. Таксите за доставка на Договорния SAP софтуер включват разходите за доставка и опаковане при Физическа Доставка. В случай на Електронна Доставка, SAP прави Договорния SAP софтуер достъпен за изтегляне от интернет базирано пространство за своя собствена сметка. Лицензополучателят е отговорен за разходите за изтегляне на SAP софтуера. Не се предоставя никаква отстъпка.

4.1.2 В случай че SAP не е имал предишни бизнес отношения с Лицензополучателя, и доставката трябва да се извърши извън държавата на регистрация на Лицензополучателя или ако SAP има причини да се съмнява, че Лицензополучателят ще извърши плащането коректно, SAP може да изиска пълно или частично авансово плащане.

4.1.3 Лицензополучателят може да прихваща само претенции или да предяви права за задържане, които не са оспорени или такива признати от съд. Лицензополучателят не може да прехвърля претенциите си на трета страна.

4.1.4 SAP търгува с всички права върху Договорния SAP софтуер, особено версии на SAP софтуер, които са предоставени по споразумението за поддръжка, до пълното удовлетворяване на претенциите си по Споразумението за софтуер. Лицензополучателят трябва незабавно да информира писмено SAP, ако трета страна придобие достъп до SAP софтуера, за който SAP търгува право на собственост или други права, а също трябва да информира и третата страна за правата на SAP.

4.1.5 Фактуриране; падеж

- Плащанията са дължими в 30 (тридесет) календарни дни, считано от датата на издаване на фактурата. Върху всички неплатени дължими такси се начисляват лихви съгласно приложимия законен лихвен процент.

- По договори за закупуване на софтуерна лицензия, фактурата се изпраща след доставката на софтуера.

- По договори за SAP Поддръжка, задължението за плащане възниква на датата

на влизане в сила на договора за SAP Поддръжка. Таксата се фактурира авансово на тримесечие.

- Сроковете на плащане по договори за наем трябва да бъдат включени в съответния договор за наем. Освен ако не е посочено друго, таксата се фактурира авансово на тримесечие и задължението за плащане започва с изпълнението на договора за наем.

4.1.6 Давайки на Лицензополучателя двумесечно писмено предизвестие, което влиза в сила от 01 януари на следващата календарна година, SAP има право по свое усмотрение да измени възнаграждението за поддръжка и/или наемане. Таксата се смята за взаимно договорена от страните, освен ако Лицензополучателят, в рамките на две седмици от получаването на корекцията на таксата, не прекрати договора за поддръжка или наемане, в сила от края на календарната година (право за извънредно прекратяване). SAP ще подчертае това в известието за коригиране на таксата. Съответно се прилагат разпоредбите на член 10.6, изречения от 3 до 5.

4.1.7 Увеличението на таксите за Стандартна поддръжка се подчинява на следните условия: промяната, прилагана към таксата, не трябва да бъде по-голяма от промяната в индекса, посочен по-долу ("приложима промяна по преценка"). За първата корекция на таксата по договора, приложимата промяна по преценка е промяната от индекса, публикуван на датата на влизане в сила на договора, на индекса, който е последно публикуван при предоставяне на уведомлението за корекция на таксата. Ако вече е извършвана корекция на таксата в миналото, приложимата промяна по преценка е промяната от индекса, който е бил последно публикуван към момента на извършване на предходното уведомление за промяна на таксата, на индекса, който е последно публикуван към момента на предоставяне на новото уведомление за корекция на таксата. Индексът, който се използва за определяне на приложимата промяна по преценка, е индексът на средните месечни заплати на служителите на пълен работен ден в Германия в сектора на услугите, свързани с информационни технологии ("Index der durchschnittlichen Bruttonominaldienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie", понастоящем публикуван от немската Федерална статистическа служба във вид на тримесечни данни в "Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62"). Ако публикуването на този индекс бъде преустановено, приложимият индекс за определяне на приложимата промяна по преценка ще бъде индексът, публикуван от Федералната статистическа служба в Германия, който най-точно отразява промените в средните месечни заплати в горепосочения сектор.

4.2 Данъци. Всички такси подлежат на приложимия законен данък добавена стойност (ДДС).

5. КРАЙ НА ЛИЦЕНЗИЯТА.

При прекратяване на лицензията (напр. чрез обявяване за недействителна, изтичане на договорения срок на лицензията или

прекратяване). Лицензополучателят трябва незабавно да преустанови използването на Договорния SAP софтуер и поверителната информация. До един (1) месец след прекратяване на лицензията, Лицензополучателят трябва да унищожи необратимо или при поискване на SAP да предостави на SAP всички копия на Договорния SAP софтуер и Поверителната информация във всякакъв вид, освен до стелента, в която се изисква по закон да я съхранява за по-дълъг период, и в такъв случай това връщане или унищожаване става в края на този период. Лицензополучателят трябва да удостовери писмено пред SAP, че той и неговите свързани лица са изпълнили задълженията по настоящия член 5.

6. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО, ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ПРОВЕРКА И ЗА УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ДЕФЕКТИ.

6.1 Лицензополучателят гарантира, че познава основните функционални характеристики на Договорния SAP софтуер и неговите технически изисквания (напр. по отношение на базата данни, операционната система, хардуера и носителите на данни). Лицензополучателят носи риска, ако SAP софтуерът не отговаря на неговите нужди и изисквания, които не са посочени в Споразумението за софтуер и в Документацията. SAP предоставя бележки за предварителните технически изисквания за SAP софтуера и добавени промени на своята онлайн информационна платформа.

6.2 Лицензополучателят трябва да предостави операционната среда (наричана по-долу "IT системи"), необходима за SAP софтуера, в съответствие с указанията на SAP, където са налични. Отговорност на Лицензополучателя е да осигури правилна работа на IT системите, като, ако е необходимо, сключва договори за поддръжка с трети лица. В частност, Лицензополучателят трябва да спазва спецификациите в Документацията и бележките от информационната онлайн платформа на SAP.

6.3 Лицензополучателят трябва да предоставя безплатно всякакво съдействие, което SAP поиска във връзка с изпълнението на договора, включително, например, човешки ресурси, работно място, IT системи, данни и телекомуникационни съоръжения. Клиентът трябва да предостави на SAP директен и отдалечен достъп до Договорния SAP софтуер и IT системите.

6.4 Лицензополучателят трябва писмено да посочи лице за контакт със SAP, с адрес и електронна поща, на които лицето за контакт е достъпно. Лицето за контакт трябва да бъде на позиция, от която може да взема необходимите решения за Лицензополучателя или да осигури незабавното вземане на решения. Лицето за контакт на Лицензополучателя трябва да поддържа ефективно сътрудничество с лицето за контакт на SAP.

6.5 Преди започването на продуктивна експлоатация на Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да го тества обстойно за липса на дефекти.

6.6 Лицензополучателят трябва да предприеме съответни предпазни мерки

SAP Confidential

SAP General Terms and Conditions On Premise bgBG.v.8-2014

Съгласуваните Общи условия са тези в оригиналния документ на български език.

срещу възможността Договорният SAP софтуер или която и да е негова част да не функционира правилно (напр. чрез извършване на подписуване на данни, диагностика на грешки и редовен мониторинг на резултатите). Освен ако не е изрично посочено друго, писмено в отделни случаи, служителите на SAP винаги имат право да действат с презумпцията, че всички данни, с които те имат контакт, са подписани с резервни копия.

6.7 Лицензополучателят трябва да провери всички стоки, работа и услуги, извършени или предоставени от SAP, и да извести за всички дефекти в съответствие с приложимите закони. Уведомлението трябва да бъде в писмена форма и да съдържа подробно описание на проблема. Уведомление за дефект е в сила само ако е дадено от лицето за контакт (чл. 6.4) или сертифицирания Клиентски експертен център по смисъла на приложимия График за поддръжка.

6.8 Лицензополучателят понася всички последици и разходи, произтичащи от нарушение на задълженията му.

7. ДЕФЕКТИ В КАЧЕСТВОТО, НЕСЪВЪРШЕНСТВА В ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ, ДРУГИ НЕДОСТАТЪЦИ

7.1 SAP гарантира договорените качества на Договорния SAP софтуер (чл. 2.1) в съответствие със законите, уреждащи продажбата на стоки и други приложими закони и гарантира, че даването на договорените права на Лицензополучателя (чл. 2) не накърнява правата на трета страна.

7.2 За да се освободи от задълженията си в случай на указани дефекти в качеството, SAP ще коригира дефектите като или предостави на Лицензополучателя нова версия на софтуера без дефекти, или, по свой избор, отстрани дефектите. SAP може също да отстрани дефекта, като посочи на Лицензополучателя разумен начин да избегне последствието от дефекта. За да се освободи от задължението си за указани несъвършенства в правото на собственост, SAP ще отстрани несъвършенствата като или осигури на Лицензополучателя юридически неоспоримо право по лицензия да използва доставения Договорен SAP софтуер, или, по избор на SAP, предостави еквивалентна замяна или променен SAP софтуер. Лицензополучателят трябва да приеме новата версия на софтуера, която е функционално съответстваща, освен ако не е неразумно да се иска от Лицензополучателя да го извърши.

7.3 Ако Лицензополучателят зададе разумно ограничен допълнителен период от време за коригирането на дефекта от страна на SAP, а SAP не успее да го извърши за това време, Лицензополучателят има право да анулира договора или да намали възнаграждението. Изискванията в чл. 11.1 и 11.5 трябва да бъдат спазени по отношение на задаване на разумно ограничен допълнителен период от време. Като подлежи на изключенията и ограниченията в чл. 8, SAP се ангажира да компенсира загубата или направени предварителни разходи по причина на дефекта.

7.4 Срокът на давност за искове по чл. 7.1 до 7.3 изтича една година след доставката на Договорния SAP софтуер.

7.5 Срокът на давност за искове за дефекти в работите или услугите за отстраняване или избягване на дефект в освобождаването от задължението за дефект също изтича в момента, посочен в чл. 7.4. Но периодът преди изтичане на давността ще се облага с такса, докато, със съгласието на Лицензополучателя, SAP проверява наличието на дефект или коригира дефект, и докато SAP осведоми Лицензополучателя за резултатите от проверката си, и уведоми, че корекцията е извършена или откаже да коригира дефекта. Давността изтича не по-рано от три месеца след края на облагането с такса.

7.6 Ако SAP предостави работи или услуги по идентификация или отстраняване на дефект, без да има задължение да го прави, SAP има право на възнаграждение по чл. 11.7. Това се отнася в частност за всеки съобщен дефект в качеството, който не е възпроизводим или не може да се вмени на SAP, или в случаи, в които Договорният SAP софтуер не е използван в съответствие с документацията за него. Без ущърб на общоприложимостта на горното, SAP има право на възнаграждение за допълнителна работа, която извършва за отстраняване на дефект, произтичащ от неспазването на задължението на Клиента да съдейства, от неправилна работа с Договорния SAP софтуер или от неизползване на SAP услугите, които SAP препоръчва.

7.7 Ако трета страна претендира, че упражняването на лицензия по договора накърнява правата ѝ, Лицензополучателят трябва незабавно писмено и изчерпателно да информира SAP. Ако Лицензополучателят престане да използва Договорния SAP софтуер, за да намали загубата или по друга оправдана причина, Лицензополучателят трябва да уведоми третата страна, че такова преустановяване не означава признаване на претендираното нарушаване. Лицензополучателят ще реши спора с третата страна както в съда, така и извън съда, само с консултиране и съгласуване със SAP или ще упълномощи SAP да поеме сам решаването на спора.

7.8 Ако SAP не изпълни надлежно някое от задълженията си по настоящия документ, което не е в сферата на отговорност за дефекти, или е в нарушение по друг начин, Лицензополучателят трябва да даде на SAP писмено известие за неизпълнението или нарушението и да зададе ограничен допълнителен период от време, през който SAP има възможност да изпълни задължението си надлежно или по друг начин да поправи нарушението. Прилага се чл. 11.1. SAP ще компенсира за щети или направени предварителни разходи, съгласно изключенията и ограниченията в чл. 8.

7.9 SAP не може да бъде държан отговорен за функционалности и резултати, които не са посочени в Документацията, и за нуждите и очакванията на Лицензополучателя, които не са изрично включени в Споразумението за софтуер. Всякакъв ангажимент за функционалност или резултати, свързани с постигането им чрез

SAP софтуера, е валиден само ако е писмено договорен със SAP.

8. ОТГОВОРНОСТ

8.1 Отговорността на SAP по договори, закононарушение и принципно за щети, включително, но не само направени предварителни разходи, подлежи на следните условия:

(а) В случаи на умишъл, отговорността на SAP се простира до пълната щета; в случаи на груба небрежност, отговорността на SAP е ограничена до степента на предвидимата щета, която би била предотвратена чрез упражняването на грижа на добър търговец; в случаи на липса на гарантираното качество, отговорността на SAP е ограничена до степента на предвидимата щета, която би била предотвратена чрез наличието на гарантираното качество.

(б) В други случаи SAP не е отговорен, освен при нарушение на особено важно задължение и само до лимитите в следващите разпоредби от този член. Приема се за нарушение на особено важно задължение по смисъла на този чл. 8.1, б. (б), когато самото задължение е необходима предпоставка за изпълнението по договора, или когато нарушението на съответното задължение подлага на риск предназначението на договора и Лицензополучателят може в рамките на правата си да разчита на изпълнението му.

Отговорността в случаите по член 8.1, б. (б) в този раздел е ограничена до нетната лицензионна такса, получена по договора, но не повече от 200 000 (двеста хиляди) евро за инцидент, и общо е ограничена до 500 000 (петстотин хиляди) евро за всички искове, произтичащи от договора.

8.2 SAP може да претендира съпричиняване на щети (напр. при нарушение на задълженията по член 6 от Лицензополучателя), както и при съвместно проявена небрежност. Лимитите на отговорност в член 8.1 не се прилагат за лична отговорност за щети.

8.3 Всички претенции срещу SAP по договора, закононарушение или за други щети или направени предварителни разходи, се погасяват по давност с изтичането на съответните периоди, разписани в действащото българско законодателство.

9. ПОВЕРИТЕЛНОСТ; ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

9.1 Използване на поверителна информация. И двете страни се задължават винаги да третираят като поверителна цялата Поверителна информация на другата страна, получена преди и във връзка с изпълнението на договора и да използват такава Поверителна информация само във връзка с изпълнението по договора. Поверителната информация не трябва да бъде възпроизвеждана в никаква форма, освен изискваната за постигане на предназначението на Споразумението за софтуер. Всяко възпроизвеждане на Поверителна информация на другата страна трябва да съдържа всички бележки или

който са налични в оригинала. По отношение на Поверителната информация на другата страна, всяка страна: (а) предприема всички разумни стъпки (дефинирани по-долу) за запазването на цялата Поверителна информация строго поверителна; и (б) няма да разкрива Поверителна информация на другата страна на друго лице, освен лицата, чийто достъп е необходим, за да е възможно изпълнението на договора. Тук "Разумни стъпки" означава онези стъпки, които получаващата страна предприема, за да защити своята собствена подобна поверителна информация и информация за собственост, които не трябва да бъдат под разумния стандарт на предпазливост. От страна на Лицензополучателя, това включва внимателното пазене на Поверителната информация и предотвратяването на посегателство.

9.2 Изключения. Горният чл. 9.1 не се прилага за Поверителна информация, която: (а) е независимо разработена от получаващата страна без връзка с Поверителната информация на разкриващата страна или е получена законно без ограничение от трета страна с правото да предоставя такава Поверителна информация; (б) е станала достъпна за обществеността без договорно нарушение от получаващата страна; (в) в момента на разкриването е била известна на получаващата страна без ограничение; или (г) разкриващата страна се съгласи писмено за освобождаването от такива ограничения.

9.3 Поверителни условия: публичност. Лицензополучателят трябва да третира като поверителни условията на Споразумението за софтуера, в частност съдържащата се информация за цени. Никоя страна не може да използва името на другата страна в реклама, публично огласяване или друга подобна дейност без предварителното писмено съгласие на другата страна. Но SAP може да използва името на Лицензополучателя в списъци на клиенти (референтни списъци) или да анализира подробни данни от договора (напр. да прогнозира търсенето), както и – вече като предмет на взаимно споразумение – като част от другите маркетингови дейности на SAP. Това включва предоставянето на прогнозни анализи на и ползването им от свързани лица със SAP. Това включва и предоставянето на информацията за лицето за контакт на Лицензополучателя. В случаите когато е нужно, Лицензополучателят ще осигури съответните разрешения.

9.4 Защита на данните. SAP трябва да спазва клаузите за защита на данните. До степента, в която SAP получи достъп до хардуера и софтуера на Клиента (напр. чрез дистанционна поддръжка), това не трябва да е предназначено за търговска обработка или използване на лични данни от SAP. Всяко прехвърляне на лични данни трябва да се предприема само в изключителни случаи като спомагателен ефект на договорните услуги, предоставяни от SAP. SAP трябва да спазва изискванията на Закона за защита на личните данни, що се отнася до такива лични данни.

10. ДОПЪЛНИТЕЛНИ КЛАУЗИ ЗА ПОДДРЪЖКА И НАЕМАНЕ.

10.1 По договори за наем, SAP Поддръжка е част от предлаганата услуга за наем и може да се прекрати само чрез прекратяване на договора за наем. По отношение на SAP софтуера, който се придобива чрез договор за покупка, SAP предоставя SAP Поддръжка на базата на отделен договор за поддръжка.

10.2 Услугите SAP Поддръжка за договорно съгласуван модел на поддръжка се предоставят според посоченото в приложимия График за поддръжка.

10.3 SAP може да адаптира обхвата на услугите SAP Поддръжка, за да отразяват постоянното развиване на SAP софтуера и техническите новости. В случай, че една промяна може да се отрази негативно на правните интереси на Лицензополучателя, SAP ще осведоми Лицензополучателя писмено или по електронен път, най-малко три (3) месеца преди планираното влизане в сила на промяната, като обърне внимание на опцията за прекратяване, както е описана по-долу, и на последствията при непрекътвяване. В този случай, Лицензополучателят има право на предсрочно прекратяване на договора за SAP Поддръжка / договора за наем, което от двете е приложимо, ефективно от момента на влизане в сила на промяната, като даде два месеца предизвестие (извънредно право на прекратяване). Член 10.6 изречения 3 до 5 се прилагат съответно. В случай че Лицензополучателят не избере предсрочно прекратяване, договорът за поддръжка ще се продължи с изменения обхват на услугите.

10.4 Според предвидения жизнен цикъл на SAP софтуера и съгласно със стратегията на SAP за нови версии публикувана на SAP онлайн информационната платформа, SAP предоставя SAP Поддръжка за най-последния Договорен SAP софтуер, който се доставя, и – където е приложимо – за по-стар SAP софтуер. Предоставянето на SAP Поддръжка от страна на SAP за софтуер на трета страна може да изисква използването на услуги по поддръжка, предоставяни от въпросния доставчик. Ако доставчикът не предостави услугите по поддръжка, изисквани от SAP, SAP има правото да даде разумно предизвестие от най-малко три (3) месеца в сила в края на календарно тримесечие за извънредно и частично прекратяване на договорното отношение за поддръжка за въпросния софтуер на Трета страна.

10.5 Клаузите на член 7 от настоящите Общи условия се прилагат аналогично за дефекти в качеството и несъвършенства в правото на собственост в SAP софтуера, доставен в изпълнение на задълженията за поддръжка. Правото за прекратяване на договора за поддръжка или наем по основателни причини заменя правото за обявяване на недействителност на договора. Всяко право за намаляване на възнаграждението се прилага за възнаграждение по договора за поддръжка или наем.

10.6 Първоначалният срок на споразумението за SAP Поддръжка е остатъкът от текущата календарна година и следващата пълна календарна година (освен в случаите, когато споразумението за

поддръжка започва на 01 януари на съответна календарна година, в който случай първоначалният срок ще продължава до 31 декември на съответната календарна година) ("Първоначалният срок"). След това споразумението за SAP Поддръжка се удължава автоматично от календарна година на календарна година ("Удължаването"). Доколкото SAP предлага SAP поддръжка за него, всичкият SAP софтуер на Лицензополучателя трябва да се покрива от поддръжката. Лицензополучателят винаги трябва да има пълно покритие от SAP Поддръжка за всички свои инсталации на SAP софтуера, за които SAP предлага SAP Поддръжка (включително съответен последващ допълнително лицензиран SAP софтуер) или да прекрати SAP Поддръжка напълно. Тази клауза включва също SAP софтуера, предоставен на Лицензополучателя от трети страни, за който SAP предлага SAP Поддръжка. За всички допълнителни договори за лицензия на SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да разшири обхвата на покритие на SAP Поддръжката на базата на отделни договори за поддръжка със SAP.

10.7 Всяка страна може да иницира редовно прекратяване на договора за SAP Поддръжка, като даде тримесечно (3) писмено предизвестие, което влиза в сила в края на календарната година, но съобразено с Първоначалния срок. Всяка от страните може да осъществи редовно прекратяване на договор за наем, като даде тримесечно (3) писмено предизвестие, което влиза в сила в края на календарното тримесечие, но съобразено с Първоначалния срок. Член 10.6 изречения 3 до 5 се прилагат съответно и за договори за наем. Правата за извънредно прекратяване и правото на прекратяване по основателна причина остават неповлияни.

10.8 Предизвестие за прекратяване по основателна причина е в сила само ако е дадено в писмена форма. Прилагат се и клаузите в чл. 11.1 относно предизвестията със задаване на ограничено допълнително време. SAP си запазва правото да прекрати договора по основателна причина, когато Лицензополучателят неколккратно или сериозно нарушава основни договорни задължения (напр. тези в член 2, 6 и 9). Такова прекратяване е без ущърб на правото на SAP на възнаграждение, неизплатено в момента на прекратяване, и SAP има право да получи договорно обезщетение за щети, дължимо незабавно, в размер от 60 % (шестдесет процента) от възнаграждението, което иначе би било дължимо, до най-ранния момент, в което Лицензополучателят би могъл да осъществи прекратяване с редовно предизвестие. Лицензополучателят си запазва правото да покаже, че фактическата загуба на SAP е по-малка.

10.9 Забележка: В случай че SAP Поддръжката не започне от момента на доставката на SAP софтуера, а на по-късен етап, Лицензополучателят е длъжен да получи текущата версия на SAP софтуера, да плати всички минали такси за поддръжка, които щеше да трябва да плати, ако беше приел SAP Поддръжката от момента на доставка на SAP софтуера. Освен това, SAP може да поиска такса за реактивиране; SAP ще посочи сумата при запитване. Това

плащане е дължимо незабавно и изцяло. Тези клаузи се прилагат също и ако Лицензополучателят възобнови отново SAP Поддръжката след прекратяване.

10.10 Настоящите Общи условия могат да бъдат променени по отношение на SAP Поддръжката и договори за наем, при положение че промяната не влияе на съдържанието на SAP Поддръжката или договора за наем, което е съществено за равностойността на услугите и възнаграждението между страните, и при условие че такава промяна е разумно приемлива за Лицензополучателя. SAP ще осведоми писмено Лицензополучателя за промяната на Общите условия. Ако в този случай Лицензополучателят не изрази изрично несъгласие писмено в срок от четири (4) седмици след получаването на известието за промяна, промяната ще се счита за извършена и променената версия на Общите условия ще бъде базата за съществуващата SAP Поддръжка или договори за наем между SAP и Лицензополучателя от този момент нататък. SAP ще обърне внимание на тази последица в своето известие за промяна.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.

11.1 Освен в случаи на непосредствена опасност, сроковете, определяни от Лицензополучателя по договор не трябва да бъдат по-малко от десет (10) работни дни. Неспазването на такъв срок дава право на Лицензополучателя да бъде свободен от договора (напр. чрез обявяване за недействителен, прекратяване или иск за обезщетение вместо изпълнение) или право на намаление в цената поради нарушение, само ако това е предупредено писмено в

предизвестие, задаващо срока, като последица от неспазване на този срок. След като изтече съответният срок, зададен в съответствие с изречение 2, SAP има право да даде предизвестие на Лицензополучателя с изискване да се упражнят всички права, произтичащи от изтичането на срока, в рамките на две седмици от получаването на предизвестие.

11.2 SAP разполага с четири (4) седмици, за да приеме предложенията на Лицензополучателя. Предложенията на SAP са незадължаващи, освен ако писмено не е договорено друго. В случаи на конфликт, условията и подробностите по договора, които се прилагат, са тези от предложението или потвърждението на SAP.

11.3 SAP софтуерът подлежи на законите за контрол на износа на различни държави, включително без ограничение законите на САЩ, Германия и България. Лицензополучателят се съгласява, че няма да предава Договорния SAP софтуер на никоя държавна агенция за проверка на лицензирането или друго законово верифициране без предварителното писмено съгласие на SAP, и няма да изнася SAP софтуера към държави, лица или единици, забранени от съответните приложими закони. Лицензополучателят е отговорен също за спазването на всички приложими правни норми в страната, където Лицензополучателят е регистриран, и други чужди държави по отношение на използването на Договорния SAP софтуер от Лицензополучателя и неговите Свързани лица.

11.4 Българските закони се прилагат изключително за всички искове по договора, по закононарушение и други причини, а

Конвенцията на ООН за международна продажба на стоки, както и правилата приложими при конфликт на закони, се изключват. Единствената юрисдикция компетентна за всички спорове, произтичащи от или във връзка със Споразумението за софтуер, е България.

11.5 Измененията и допълненията и договорно релевантните декларации, както и декларации, пряко влияещи на правното взаимоотношение, особено, но не само предизвестия за прекратяване, напомняния или известия за задаване на срокове, изискват писмена форма. Предходната разпоредба важи също за всякакво премахване на изискването за писмена форма. Изискването за писмена форма ще се счита изпълнено и при размяната на писма (с изключение на случай на уведомление за прекратяване) или с електронен подпис (изпратени по факс, електронна поща със сканиран подпис, или по друг договорен със SAP начин за сключване на договори, като например SAP Магазин).

11.6 Условия, които са в противоречие с или изменят Споразумението за софтуер – особено Общите условия на Лицензополучателя – не стават част от договора, дори когато SAP е изпълнил договор без да отхвърли изрично тези разпоредби.

11.7 Изисква се отделно споразумение за всички останали стоки, работи и услуги, които не са изрично описани в споразуменията за покупка, наем, лизинг или SAP Поддръжка. Освен ако не е уговорено друго, такива стоки, работи и услуги се предоставят според Общите условия на SAP за услуги.