

## ДОГОВОР

ЗА

### ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА КОМПЮТЪРНО ОБОРУДВАНЕ, ПРОИЗВОДСТВО НА ИВМ

Днес, ... .. 2014 г. , в гр. София между:

**БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ 000694037, представлявана от **ПЕТКО КРЪСТЕВ** – главен секретар, и **СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА** – главен счетоводител,

от една страна, наричана по-нататък в договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**

и

**„ТЕЛЕЛИНК“ ЕАД** със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. ”Лъчезар Станчев“ №3, Бизнес център Литекс Тауър, ет. 4, ЕИК: 130545438, представлявано от **ЦВЕТАН МУТАФЧИЕВ** – Изпълнителен директор,

от друга страна, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**,

на основание проведена открита процедура за възлагане на обществена поръчка по чл. 16, ал. 8 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Решение № БНБ-131025 / 17.11.2014 г. на Главния секретар на БНБ за класиране на участниците и определяне на изпълнител на поръчката, се сключи настоящият договор за следното:

#### І. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигурява извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на ИВМ, посочено в Приложение № 1 – „Списък на ИВМ оборудване, собственост на БНБ, подлежащо на извънгаранционна поддръжка”, наричано по-нататък за краткост „оборудването”, която се извършва в избран от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** режим, посочен Приложение № 4 – „Описание на предоставяните режими на поддръжка”, Приложение № 2 – „Списък на включените услуги в следгаранционната поддръжка“ и при условията за правилна експлоатация на производителя за съответното оборудване ИВМ собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** предоставя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Приложение № 3 – „Списък на ИВМ оборудване, собственост на БНБ, с избран режим на извънгаранционна поддръжка”, в което е посочен избраният режим извънгаранционна поддръжка за всяко едно оборудване, подлежащо на такава поддръжка, към датата на сключване на настоящия

(3) Извънгаранционната поддръжка по ал. 1 се предоставя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на място - гр. София, пл. ”Княз Александър I” № 1 и ул. ”Министър Стоян Димитров” № 1, отдалечено, в зависимост от потребностите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, с което се приема офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** техническо предложение, съдържащо описание на процедурите, начина на тяхното предоставяне и начина на реакция при повреда на оборудването. Заличаванията в този договор и приложенията към него са извършени на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

Заличаванията в този договор и приложенията към него са извършени на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

Я на /или ото в ите и

## II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща цената за извършената извънгаранционна поддръжка на компютърното оборудване, съгласно избраният режим извънгаранционна поддръжка за всяко едно оборудване, посочен в Приложение № 3 на база на съответните единични цени в USD (щатски долара) без ДДС, посочени в „Предлагана цена“ на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) Заплащането на цената се извършва на тримесечие, в срок до 10 (десет) работни дни след представяне на подписан протокол по чл. 4, ал. 10 и представяне на надлежно издадена фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) В посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** цени са включени всички разходи за изпълнение на поръчката.

(4) Посочените в „Предлаганата цена“ на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** единични цени по извънгаранционна поддръжка на IBM оборудване подлежат на преразглеждане на всеки 12 месеца от действието на договора. Промяната на посочените цени може да има единствено в случай че промяната е в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(5) Всички плащания по настоящия договор се извършват до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с преводно нареждане, в левовата равностойност по курса на БНБ в деня на издаване на фактурата. Банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е следната:

IBAN:

BIC: T

банка:

град/к

## III. СРОК НА ДОГОВОРА

Чл. 3. Договорът се сключва за срок от 4 (четири) години, считано от датата на подписването му от двете страни, посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1 от настоящия договор.

## IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 4. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигурява услугите по извънгаранционна поддръжка, посочени в чл. 1 от договора на място и/или отдалечено по изключение в случай на необходимост от незабавна реакция, в зависимост от потребностите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и при условията за правилна експлоатация на производителя за съответното оборудване IBM, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва услугите, свързани с осигуряването на нормалното функциониране на оборудването, съгласно Техническото си предложение.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва услугите по предмета на настоящия договор, в сроковете и при условията, уговорени в него.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 20 (двадесет) работни дни след подписване на договора, да извърши първоначална техническа проверка

оборудване, посочено в Приложение № 3, както и да извърши необходимите дейности, свързани с профилактиката и необходимата диагностика.

(5) След извършване на първоначалната техническа проверка на оборудването, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен, в присъствие на техническо лице на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, да състави и подпише констативен протокол за функционалното му състояние. В този протокол **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да даде необходимите препоръки, целящи подобряването на режима и/или условията за експлоатация на оборудването.

(6) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигури основна точка на контакт (тип Help Desk), през която да протича цялата комуникация между него и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. За целта **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** посочва телефон, факс и/или електронна поща в Техническо предложение за изпълнение на поръчката, неразделна част от договора.

(7) Всяка констатирана повреда и/или технически проблем се регистрира в системата Help Desk на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, където се записва датата и часа на уведомлението до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, датата и часа на пристигане на място на специалист на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, времето на първите предприети действия по отстраняването ѝ. В системата се регистрират и дадени по телефона инструкции или препоръки.

(8) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва времето за реакция при констатирана повреда и/или технически проблем на оборудването, а именно до 1/12 (5) часа от уведомяването на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(9) След отстраняването на повредата и/или техническия проблем, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да изготви и да подпише констативен протокол, в който се вписва обективното състояние на ремонтираното устройство, и се описват всички предприети действия по отстраняването на повредата. Този протокол се изготвя задължително в присъствие на техническо лице на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и се изготвя за всеки конкретен случай.

(10) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава на всеки 3 (три) месеца от подписването на договора, да извършва пълна техническа проверка на оборудването, посочено в Приложение № 3, след което да изготвя и представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** двустранен протокол, в който се описват всички услуги, извършени през изтеклото тримесечие и използвания режим на извънгаранционна поддръжка по чл. 1. Протоколът се подписва от представителите на страните, посочени в чл. 15 от този договор.

(11) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава извънгаранционната поддръжка да бъде извършвана от сертифицирани технически специалисти, които разполагат със съответната квалификация и умения съгласно предложения екип специалисти в Списъка на предложения екип, представен в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** иска да направи промяна в предложения екип, той е длъжен да удостовери на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, че новите специалисти отговарят на същите изисквания, на които отговарят и специалистите посочени в Списъка, представен с офертата му.

(12) **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 договора.

(13) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да информира регулярно технически лица служители при **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за необходимите специални технически изисквания за оптимална експлоатация на оборудването.

(14) Частите, отстранени при ремонт на дефектирало оборудване, стават собственост на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(15) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи цената по договора, съгласно определения в чл. 2 начин на плащане.

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 5. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да извършва плащанията в размера, по начина и в срока, определени в настоящия договор.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да оказва цялото необходимо съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнението на ангажиментите му по договора, качествено и в срок, и да осигури присъствието на свое техническо лице по време на посещението на сертифицирани технически специалисти на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява незабавно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** чрез системата Help Desk на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, по телефон, факс и/или електронна поща, за възникнала повреда и/или технически проблем, като описва сериен номер и модел на оборудването, и предоставя възможно най-пълна информация за повредата и/или проблема и възникването му, името и телефон за връзка с техническото лице, заявило повредата и/или проблема от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да осигурява нормални условия за експлоатация на компютърното оборудване, описано в Приложение № 1, съгласно условията за правилна експлоатация на производителя за съответното оборудване IBM, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и писмените препоръките, давани от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 6. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да променя списъка на оборудването за извънгаранционна поддръжка – Приложение № 3 като добавя, изважда или променя както вида на оборудването, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, така и режима на извънгаранционна поддръжка на оборудването съобразно своите нужди, като за целта изпраща заявка до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Промяната се отбелязва в Приложение № 3.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да оказва текущ контрол по изпълнението на договора и да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни възложените услуги в срок, без отклонение от договореното, и без недостатъци.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да спира плащанията и да иска отстраняване за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, на констатирани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** недостатъци (пропуски, непълноти и други неточности или несъответствия с договореното) при изпълнението на договора, без за това да се дължи неустойка за забава. За всеки конкретен недостатък **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се уведомява писмено от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** като се дава подходящ срок за отстраняването му.

## VI. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

**Чл. 7. (1)** За изпълнение на задълженията си по този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** учредява в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** банкова гаранция или предоставя гаранция под формата на парична сума, най-късно при сключване на договора, в размер на 5% от прогнозната стойност на поръчката 1 452 240.00 (милион четиристотин хиляди и двеста и четиридесет) лева без ДДС.

(2) В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** избере да предостави гаранция под формата на парична сума, то сумата трябва да бъде преведена по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 066123;

BIC: BNBGBGSD.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата на гаранцията по ал. 2 в срок до 10 (десет) работни дни след изтичане на срока по чл. 3 на договора. Гаранцията ще бъде възстановена по сметката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 2, ал. 5 от договора или по друга, писмено посочена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** банкова сметка.

(4) В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** избере да предостави банкова гаранция, то тя трябва да бъде безусловна, неотменима и изискуема при първо писмено поискване, в което **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заявява, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е изпълнил някое от задълженията си по този договор, включително неотстраняване на недостатък по чл. 6, ал. 3. Банковата гаранция е със срок на валидност 10 (десет) работни дни след изтичане на срока по чл. 3 на договора.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихви върху сумата по гаранцията.

**Чл. 8. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да се удовлетвори от гаранцията, независимо от формата, под която е представена, при виновно неизпълнение на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, включително и при неотстраняване на недостатък по чл. 6, ал. 3.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да усвои такава част от гаранцията, която покрива отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за неизпълнението.

(3) При едностранно прекратяване на договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поради виновно неизпълнение на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, сумата от гаранцията се усвоява изцяло като обезщетение за прекратяване на договора.

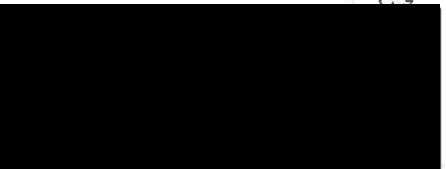

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да усвоява дължимите суми за неустойки и обезщетения във връзка с неизпълнение на договора от гаранцията за изпълнение.

(5) В случай, че неизпълнението на някое от задълженията по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по стойност превишава размера на гаранцията, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да търси обезщетение по общия ред.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** задържа гаранцията за изпълнение на договора, ако в процеса на неговото изпълнение възникне спор между страните, който е внесен за решаване от компетентен съд по реда на Гражданския процесуален кодекс (ГПК). Гаранцията се задържа до окончателното решаване на спора.

## VII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

**Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** гарантира, че всички негови служители или други наети лица, заети с изпълнението на договора са запознати с корпоративната политика за информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, като всеки член на екипа на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** подписва декларация по образец, приложение към този договор, удостоверяваща това обстоятелство..

**Чл. 10. (1)** Всички предоставени/узнати данни, сведения, факти и обстоятелства, свързани със сключването и изпълнението на този договор, ще се т  конфиденциална информация, и ще се използват само за целите 

договор, доколкото в законодателство не се изисква регистрирането или публикуването на дадена информация.

(2) Страните по настоящия договор се задължават да получават, съхраняват, опазват и не разпространяват конфиденциална информация на другата страна, получена във връзка с настоящия договор, при спазването на разпоредбите му, включително и след неговото прекратяването.

(3) Всяка страна се задължава да използва конфиденциалната информация на разкриващата страна единствено и само във връзка с предмета и за целите на настоящия договор, и няма да използва никаква част от тази информация за различни цели.

(4) За причинени вреди във връзка с нерегламентирано разпространение на информация по този договор, неизправната страна дължи обезщетение на изправната страна за причинените вреди.

**Чл. 11.** В случай на прекратяване на договора, всяка от страните определя предоставената информация, която другата страна трябва да унищожи. Унищожаването на носителите на информация се извършва по начин, който да не позволява нейното възстановяване. Това се отнася и за информацията, предоставена на електронен носител.

## VIII. НЕУСТОЙКИ

**Чл. 12.** (1) При забава на плащане, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи неустойка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в размер на 0,5% от стойността на забавеното плащане за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от тази сума.


(2) При забавено изпълнение на задължение по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5% от стойността на забавеното изпълнение за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от тази сума.

(3) При забавено изпълнение на задължение по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, продължило повече от 20 (двадесет) календарни дни, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати едностранно договора, без да дава допълнителен срок за изпълнение, като освен неустойката за забава има право и на неустойка за неизпълнение в размер на 10 % от стойността на забавеното изпълнение.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да претендира обезщетение за нанесени вреди и пропуснати ползи по общия ред, в случай, че същите превишават размера на уговорените в договора неустойки.

## IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

**Чл. 13.** (1) Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

(2) При виновно неизпълнение на някое от задълженията на една от страните, освен в случая на чл. 12, ал. 3, договорът може да бъде прекратен от  (двадесет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

## Х. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 14.** (1) Когато неизпълнението на този договор се дължи на възникването на непреодолима сила, изпълнението на задълженията по него на всяка от страните се спира за времето на действието на непреодолимата сила.

(2) Непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като пожар, наводнение или друго природно бедствие, както и стачки, състояние на война, ембарго и др., възникнало след подписването на настоящия договор.

(3) Страната, която не може да изпълни задълженията си по този договор поради непреодолима сила, не носи отговорност. Същата е длъжна в срок до 7 (седем) работни дни писмено да уведоми другата страна за възникването на това обстоятелство и за евентуалните последици от него за изпълнението на договора. В случай, че не изпрати такова известие, страната дължи обезщетение за вредите от това.

**Чл. 15.** Страните определят следните свои представители, които да следят за изпълнение на задълженията им по настоящия договор и да подписват предвидените в договора документи (заявки, протоколи, уведомления и др.), както следва:

За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**: Михаил Съйков, телефон: 0878 908 132 , ел. поща: [Mikhail.Saykov@telelink.com](mailto:Mikhail.Saykov@telelink.com) ;

За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**: Людмил Аначков, телефон: 02 9145 1307, ел. поща: [Ludmil.Anatchkov@bnbank.org](mailto:Ludmil.Anatchkov@bnbank.org)

**Чл. 16.** Всички спорове, които биха възникнали във връзка с тълкуването или изпълнението на настоящия договор, ще се решават от страните чрез преговори за постигане на споразумение, а когато това се окаже невъзможно, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд по реда на ГПК.

**Чл. 17.** За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

**Чл. 18.** (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при подписване на този договор и сключеният/те от него договор/и за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители, ако е оферирал такива.

(2) Сключването на договор за подизпълнение не освобождава **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** от отговорността му по изпълнение на този договор.

Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра, по един за всяка страна и влиза в сила от датата на подписването му.

Неразделна част от този договор са следните Приложения:

1. Приложение № 1 – „Списък на IBM оборудване, собственост на БНБ, подлежащо на извънгаранционна поддръжка”;

2. Приложение № 2 – „Списък на включените услуги в следгаранционната поддръжка”;

3. Приложение № 3 – „Списък на IBM оборудване, собственост на БНБ, с избран режим на извънгаранционна поддръжка”;

4. Приложение № 4 – „Описание на предоставяните режими на поддръжка”;

5. Декларация по чл. 9 от договора. (образец);

6. Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

7. Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

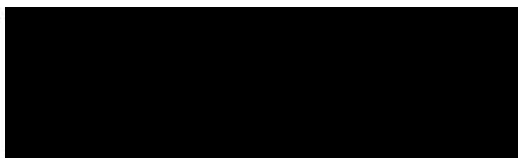
При подписването на договора се представиха следните документи:

1. Гаранция за изпълнение на договора;

2. Документите по чл. 47, ал. 10 от ЗОП.

○ ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

**БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**



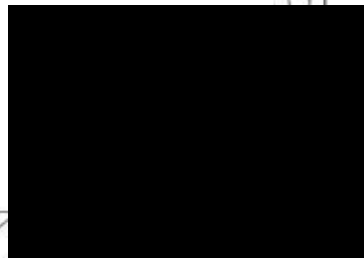
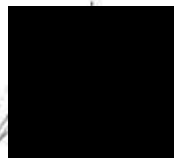
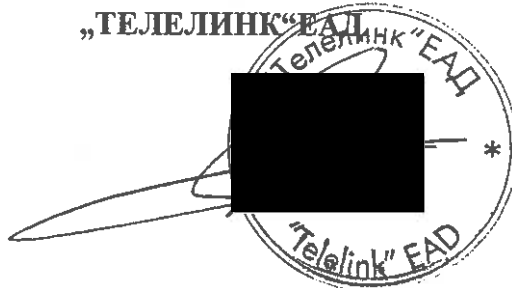
**ПЕТКО КРЪСТЕВ**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**



○ **СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА**  
**ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ**

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„ТЕЛЕЛИНК“ ЕАД





**ДЕКЛАРАЦИЯ**  
по чл. 33, ал. 4 от ЗОП

Долуподписаният Любомир Стефанов Петров, с ЕГН [REDACTED], притежаващ лична карта № [REDACTED] г. от МВР – София, в качеството си на Упълномощен представител на „Телелинк“ ЕАД във връзка с участието на дружеството в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: "Извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ"

**ДЕКЛАРИРАМ:**

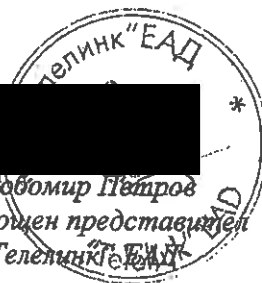
Техническата оферта има конфиденциален характер и изисквам от възложителя да не я разкрива<sup>1</sup>.

Известно ми е, че за вписване на неверни данни в настоящата декларация подлежа на наказателна отговорност съгласно чл. 313 от Наказателния кодекс.

27.10.2014 г.  
(дата на подписване)

Декларатор: \_\_\_\_\_

[REDACTED]  
Любомир Петров  
Упълномощен представител  
„Телелинк“ ЕАД



<sup>1</sup> Чл. 33, ал. 5 Възложителят няма право да разкрива информация, предоставена му от кандидатите и участниците, посочена от тях като конфиденциална по отношение на технически или търговски тайни, с изключение на случаите по чл. 44



## ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Извънгаранционна поддръжка на  
компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ”

До Българската народна банка, пл. ”Княз Александър Г” № 1

ОТ: ”ТЕЛЕЛИНК” ЕАД  
(наименование на участие)

### УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас открита процедура с горепосочения предмет Ви представяме нашата предлагана цена за доставка на компютърно оборудване и компоненти, както

				Цена в щатски долари при режим на поддръжка			
	Description	Model	Serial	5x7	34x7	34x7x12x	34x7x14x
1	2	3	4	5	6	7	8
1	IBM System p5 510	9110-51A	06616C0	415,62	441,29	501,22	530,66
2	IBM eServer pSeries 615	7029-6C3	65101FA	378,33	416,33	499,52	540,95
3	IBM eServer pSeries 615	7029-6C3	651022A	378,33	416,33	499,52	540,95
4	IBM System p5 510	9110-51A	06616D0	415,62	441,29	501,22	530,66
5	IBM System p5 510	9110-51A	06D81D1	352,62	371,45	371,45	438,90
6	IBM System p5 510	9110-51A	06D81E1	352,62	371,45	416,64	438,90
7	IBM System p5 510	9110-51A	06D81F1	415,62	441,29	501,22	530,66
8	Server:9117 Model 570	9117-570	6566C4E	6 939,59	7 405,22	8 430,64	8 943,17
9	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651304A	366,15	372,67	400,39	447,99
10	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651305A	372,82	372,82	400,39	447,99
11	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	0616BBA	366,15	372,67	400,39	447,99
12	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	0616BAA	366,15	372,67	400,39	447,99
13	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651EBCA	372,67	372,67	400,39	447,99
14	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651EBBA	372,67	372,67	400,39	447,99
15	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	65029AA	189,34	200,97	271,16	391,33
16	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	650433A	189,34	200,97	271,16	391,33
17	BladeCenter 8852 H	8852-4XG	99A0164	185,23	203,71	275,27	397,16
18	IBM 7042-CR4	7042-CR4	65A265B	140,38	154,41	187,62	204,06
19	IBM rack-mounted HMC	7310-CR3	65AE0DA	166,40	182,84	222,21	241,73
20	IBM flat panel concole kit	7316-TF3	105401C	34,24	37,67	45,54	48,96
21	IBM flat panel concole kit	7316-TF3	106602I	17,13	18,83	22,61	24,65
22	IBM flat panel concole kit	7316-TF3	109662B	17,13	18,83	22,61	24,65
23	IBM Blade HS21	8853-A2G	99W0463	49,30	54,10	74,65	109,56
24	IBM Blade HS21	8853-A2G	99T4153	49,30	54,10	74,65	109,56
25	IBM Blade HS21	8853-A2G	99T4291	49,30	54,10	72,93	105,45
26	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY675	49,30	54,10	74,65	109,56
27	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY667	49,30	54,10	72,93	105,45
28	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY669	49,30	54,10	74,65	109,56
29	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY662	49,30	54,10	72,93	105,45
30	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY677	49,30	54,10	72,93	105,45
31	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY679	49,30	54,10	74,65	109,56
32	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY678	49,30	54,10	74,65	109,56
33	IBM System x3650	7979-A2G	99P9042	58,54	64,71	86,97	130,45
34	IBM System x3650	7979-A2G	99P9044	58,54	64,71	88,67	130,45
35	IBM System x3650	7979-A2G	99P9045	58,54	64,71	88,67	130,45
36	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXHA	58,54	64,71	88,67	130,45
37	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXNM	58,54	64,71	86,97	125,65
38	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXAW	58,54	64,71	88,67	125,65
39	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMX	58,54	64,71	86,97	125,65
40	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXNV	58,54	64,71	88,67	130,45
41	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXLB	58,54	64,71	86,97	125,65
42	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMF	58,54	64,71	86,97	125,65
43	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXGT	58,54	64,71	88,67	130,45
44	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMR	58,54	64,71	86,97	125,65

45	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXKX	58,54	64,71	88,67	130,45
46	IBM System x3650	7979-B1G	99FB456	58,54	64,71	88,67	130,45
47	IBM System x3650	7979-B1G	99FC227	58,54	64,71	88,67	130,45
48	IBM System x3650	7979-B1G	99FB435	58,54	64,71	88,67	130,45
49	IBM System x3650	7979-B1G	99FB461	58,54	64,71	88,67	130,45
50	IBM System x3650	7979-B1G	99FB421	58,54	64,71	86,97	125,65
51	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A02	339,27	364,95	424,88	454,31
52	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A12	276,28	295,10	336,88	447,78
53	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A22	276,28	295,10	336,88	447,78
54	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A52	339,27	364,95	424,88	447,78
55	IBM System p5 510	9110-51A	06A09E2	263,84	282,66	324,44	435,34
56	IBM System p5 510	9110-51A	06A09F2	276,28	295,10	340,30	362,55
57	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVFB27	101,34	111,62	153,38	225,62
58	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVFB28	202,69	192,42	307,46	451,59
59	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102932A	230,39	236,91	264,63	312,23
60	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102933A	230,39	236,91	264,63	312,23
61	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102934A	230,39	236,91	264,63	312,23
62	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102935A	230,39	236,91	264,63	312,23
63	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102936A	230,39	236,91	264,63	312,23
64	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	102937A	230,39	236,91	264,63	312,23
65	IBM System x3650	7979-B1G	99KX661	58,54	64,71	88,67	130,45
66	IBM System x3650	7979-B1G	99KX663	58,54	64,71	86,97	130,45
67	IBM System x3650	7979-B1G	99KX665	58,54	64,71	86,97	130,45
68	IBM System x3650	7979-B1G	99KX667	58,54	64,71	88,67	125,65
69	IBM System x3650	7979-B1G	99KX668	58,54	64,71	88,67	125,65
70	IBM Blade HS21	8853-G1G	99EL896	49,30	54,10	72,93	105,45
71	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD615	49,30	54,10	72,93	105,45
72	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD616	49,30	54,10	72,93	105,45
73	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD628	49,30	54,10	72,93	105,45
74	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD631	49,30	54,10	72,93	105,45
75	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD632	49,30	54,10	72,93	105,45
76	IBM POWER 570	9117-MMA	0604214	3 880,52	4 079,10	4 515,97	4 733,72
77	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2974	29,45	32,52	45,89	66,08
78	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2937	29,45	32,52	45,89	66,08
79	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2983	29,45	32,52	45,89	66,08
80	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2939	29,45	32,52	45,89	66,08
81	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2978	29,45	32,52	45,89	66,08
82	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D3019	29,45	32,52	45,89	66,08
83	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2981	29,45	32,52	45,89	66,08
84	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2976	29,45	32,52	45,89	66,08
85	IBM System Storage TS3500	3584-L53	7823976	758,70	834,37	1 001,10	1 084,99
86	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0424	29,45	32,52	45,89	66,08
87	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0438	29,45	32,52	45,89	66,08
88	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0824	29,45	32,52	45,89	66,08
89	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0825	29,45	32,52	45,89	66,08
90	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K2373	29,45	32,52	45,89	758,88
91	TS3310 Tape Library	3576-L5B	1317073	712,14	783,35	940,17	1 017,89
92	TS3310 Tape Expansion Module	3576-E9U	1375370	867,59	954,20	1 144,56	1 240,42
93	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV70	66,08	72,58	99,97	146,88
94	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV69	141,41	141,41	141,41	141,42
95	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV60	128,35	128,35	128,35	146,88
96	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV61	66,08	72,58	99,97	146,88
97	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAH29	50,67	55,80	74,98	108,54
98	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAH39	50,67	55,80	76,69	112,65
99	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAH41	50,67	55,80	76,69	112,65
100	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAH46	50,67	55,80	76,69	112,65
101	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVFB28	202,69	192,42	307,46	451,59
102	IBM xServer 346	8840-2BG	KDKK932	180,25	180,25	180,25	180,25
103	IBM xServer 346	8840-2BG	KDKK931	180,25	180,25	180,25	180,25
104	IBM xServer 345	8870-F1X	KDKTP3P	214,30	384,10	569,65	769,56
105	IBM xServer 345	8670-F1X	KDKLC1M	89,71	98,95	136,27	199,95
106	IBM System x3550	7978-51Y	KDAABZT	40,41	44,52	61,63	90,39
107	IBM System x3650 M2	7947-66G	KD60L07	29,45	32,52	45,89	63,69
108	IBM POWER 520	8203-E4A	06124D6	385,04	415,85	535,34	739,74
109	IBM POWER 520	8203-E4A	06124E6	385,04	415,85	535,34	739,74
110	IBM POWER 520	8203-E4A	06124F6	385,04	415,85	535,34	739,74
111	IBM POWER 520	8203-E4A	06125A6	385,04	415,85	535,34	739,74
112	IBM System x3650 M3	7945-ZER	KD58X71	29,45	32,52	45,89	63,69
113	IBM System x3650 M3	7945-ZER	KD60K60	29,45	32,52	45,89	63,69

114	IBM POWER 770	9117-MMB	06B331P	12 693,85	13 037,59	13 794,25	14 172,23
115	IBM POWER 770	9117-MMB	06B332P	12 693,85	13 037,59	13 794,25	14 172,23
116	IBM POWER 710	8231-E1C	0682EFR	721,92	747,60	847,23	1 018,07
117	IBM POWER 710	8231-E1C	0682E0R	366,76	392,44	492,06	662,90
118	IBM POWER 710	8231-E1C	0682E1R	721,92	747,60	847,23	1 018,07
119	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVH	30,13	33,21	45,89	67,80
120	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVK	30,13	33,21	45,89	67,80
121	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVL	30,13	33,21	45,89	67,80
122	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVM	30,13	33,21	45,89	67,80
123	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVN	30,13	33,21	45,89	67,80
124	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVP	30,13	33,21	45,89	67,80
125	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVR	30,13	33,21	45,89	67,80
126	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVT	30,13	33,21	45,89	67,80
127	The IBM Power 740	8205 E6C	062718T	1 030,14	1 116,77	1 451,27	2 026,09
128	The IBM Power 740	8205 E6C	062E81T	817,66	888,87	1 162,44	1 631,49
129	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8H	60,95	67,11	92,10	135,23
130	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8M	60,95	67,11	92,10	135,23
131	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8K	60,95	67,11	92,10	135,23
132	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8G	60,95	67,11	92,10	135,23
133	IBM System Storage DS6800	1750-51I	6868052	952,50	1 048,01	1 257,20	1 361,98
134	IBM System Storage DS8870	2424-961	75BRY20	4 120,48	4 532,37	5 510,19	5 998,06
135	IBM System Storage DS8700	2424-941	75VK310	8 778,15	9 656,34	11 588,03	12 887,34
136	IBM System Storage DS8100	2424-931	75KB160	8 021,86	8 824,38	10 590,00	11 472,30
137	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109473F	3 434,03	3 777,08	4 532,70	4 910,35
138	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109473L	3 434,03	3 777,08	4 532,70	4 910,35
139	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109477E	2 266,52	2 493,18	2 992,36	3 241,95
140	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109447D	2 266,52	2 493,18	2 992,36	3 241,95
Обща цена за всеки режим:				90 944,60	97 194,04	112 687,48	126 208,90

Обща цена за всички режими на поддръжка (обща цена на к.к.5-8):

427 035,02

(четиреста и седем хиляди тридесет и пет USD и 0.02 без ДДС)

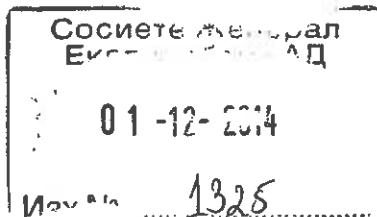
ПОДПИС И ПЕЧАТ

Любомир Петров

Упълномощен представител  
"Телелин" ЕАД

ДАТА: 27.10.2014 г.

Посочените по-горе цени за съответния режим са за тримесечен период. В посочените по-горе цени са включени всички разходи за изпълнение на поръчката.



До  
Българска народна банка  
пл. „Княз Александър I“ №1  
гр. София 1000

**БАНКОВА ГАРАНЦИЯ  
за добро изпълнение**

Ние, „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД със седалище и адрес на управление гр. Варна, бул. „Владислав Варненчик“ № 92, вписано в Търговския регистър с ЕИК 813071350, представлявано от Мария Русева и Асен Асенов, наричано за краткост Банката, сме уведомени от нашия клиент „Телелинк“ ЕАД, ЕИК 130545438, със седалище и адрес на управление: гр. София, район Изгрев, Бизнес център Литекс Тауър, ул. Лъчезар Станчев № 3, ет. 4, п.к. 1756, представлявано от Цветан Димитров Мутафчиев, че е определен за изпълнител и ще изпълнява обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ“.

Във връзка с горното „Телелинк“ ЕАД следва да представи във Ваша полза банкова гаранция за добро изпълнение за сумата от 72 612 (седемдесет и две хиляди шестстотин и дванадесет) лева.

В изпълнение на това, ние, „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД, гарантираме неотменяемо и безусловно, да заплатим при първо Ваше писмено поискване всяка сума непревишаваща сумата от 72 612 (седемдесет и две хиляди шестстотин и дванадесет) лева след получаване на Вашето надлежно подписано и подпечатано искане за плащане, деклариращо, че фирма „Телелинк“ ЕАД не е изпълнила някое от своите задължения по сключения с Вас договор, включително неотстраняване на недостатъци (пропуски, непълноти и други неточности или несъответствия с договореното) при изпълнение на договора, и посочващо кои условия фирмата е нарушила.

С всяко плащане по гаранцията във Ваша полза нашият ангажимент автоматично се намалява с размера на платените суми.

Вашето писмено искане за плащане трябва да ни бъде представено на адрес : пл. Света Неделя 7, гр. София, подписано от лицата имащи законно право да Ви представляват и потвърдено с шифрирано SWIFT съобщение за верността на положените подписи.

Вашето искане за плащане е приемливо и ако бъде получено от нас в пълен текст с шифрирано SWIFT съобщение, с което потвърждавате, че оригиналното искане за плащане ни е изпратено на адрес : пл. Света Неделя 7, гр. София и че положените подписи са на лицата имащи законно право да Ви представляват.

Настоящата гаранция влиза в сила от момента на издаването ѝ и е валидна до 04.01.2019 год.

Иск, произтичащ от тази гаранция, ще се счита за редовно предявен, само ако е постъпил на адрес: гр. София 1303, бул. „Александър Стамболийски“ №73, „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД, отдел Големи корпоративни клиенти, до 16:00 часа на 04.01.2019 год. и е оформен съгласно посочените в тази гаранция условия.

След посочения краен срок на валидност ангажиментът на Банката се обезсилва, независимо дали оригиналът на банковата гаранция е върнат или не.

Настоящата гаранция се отнася лично за Вас, като всякакви искове за плащане по нея могат да бъдат заложили или прехвърлени в полза на трето лице единствено след получаване на изрично предварително писмено съгласие от страна на Банката.

Банковата гаранция може да бъде освободена преди изтичане на валидността ѝ само след връщане на оригинала на същата в „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД на посочения адрес.

Приложимо за тази банкова гаранция е правото на Република България и всички спорове, произтичащи от тази гаранция, както и споровете относно нейната валидност, се уреждат изключително от компетентния български съд.

За „Сосиете Женерал Експресбанк“ АД



Мария Русева



Асен Асенов

СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД  
БЮРО ЗА СЪДИМОСТ  
Рег. № 127260

ВАЖИ ЗА СРОК  
ОТ ШЕСТ  
МЕСЕЦА!

Дата на издаване: 17.11.2014 г.

## СВИДЕТЕЛСТВО ЗА СЪДИМОСТ

### СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД

УДОСТОВЕРЯВА, ЧЕ ОТ СПРАВКАТА, НАПРАВЕНА В БЮРОТО ЗА  
СЪДИМОСТ ПРИ РАЙОНЕН СЪД ДУПНИЦА,  
СЕ УСТАНОВИ, ЧЕ ЛИЦЕТО:

#### ЦВЕТАН ДИМИТРОВ МУТАФЧИЕВ

ЕГН/ЛНЧ:

РОДЕН(А):

ГРАЖДАНСТВО:

НАСТОЯЩ АДРЕС:

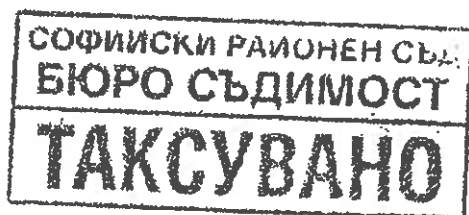
МАЙКА:

БАЩА:

**НЕ Е ОСЪЖДАНО**

НАСТОЯЩОТО ВАЖИ ЗА: ТЪРГ

Служител Бюро Съдимост: .....



Стр. 1/1

На 02.12.2014 г., Маргарита Гечева, нотариус в район РС гр. София, рег. № 303 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от оригинал на официален (частен) документ, представен ми от:

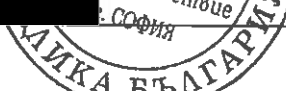
Ива Пламенова Георгиева, с местожителство гр. (с.) София като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености.

Рег. № 4915, Събрана такса: 3.16 лв.

НОТАРИУС:

Маргарита  
ГЕЧЕВА

на действие  
СОФИЯ



София 1111, ул. Елисавета Багряна №20  
www.registryagency.bg

тел.: 9486 181, факс: 9486 194  
office@registryagency.bg



## УДОСТОВЕРЕНИЕ

изх. № 20141117100417 / 17.11.2014г.

Агенция по вписванията удостоверява, че в търговския регистър по партидата на "ТЕЛЕЛИНК" ЕАД, ЕИК 130545438 в част „Вписани обстоятелства” и част „Обявени актове” към 17.11.2014 г. липсват следните обстоятелства и актове:

### Част "Вписани обстоятелства"

#### Раздел Ликвидация

##### Ликвидация

Срок на ликвидацията

Ликвидатори

Представител

Продължаване на търговската дейност

Спиране или прекратяване на производството по ликвидация

Възобновяване на ликвидацията

#### Раздел Несъстоятелност

##### Данни за производството по несъстоятелност

Откриване на производство по несъстоятелност

Начална дата на неплатежоспособността/свърхзадължеността

Органи на длъжника

Спиране на производството

Възобновяване на производството

Прекратяване на производството

Отказ за утвърждаване на оздравителен план

Ограничаване разпоредителната власт на длъжника

Общ запор и възбрана

Осребряване и разпределение

Обявяване в несъстоятелност

Възстановяване в права

Възстановяване в права – отхвърляне на молбата



ндици  
адзорни органи

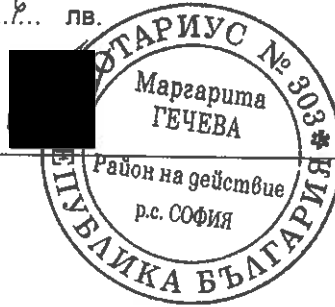
(Име и фамилия)

*Д. Стойков*



На 02.12.2014 г., **Маргарита Гечева**, нотариус в район РС гр. **София**, рег. № **303** на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от *оригинал* на официален (частен) документ, представен ми от: **Ива Пламенова Георгиева**, с местожителство гр. (с.) **София** като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености.  
Рег. № **4917**, Събрана такса: ...<sup>6</sup>... лв.

НОТАРИУС:







СТОЛИЧНА ОБЩИНА  
ДИРЕКЦИЯ ПАМДТ  
ОТДЕЛ МДТ ИЗГРЕВ  
1000 гр.СОФИЯ Р-Н ИЗГРЕВ ул.АНТОН П. ЧЕХОВ N: 16

Изх. № 7207003153 / 24.11.2014 г.



**УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ЧЛ.87, АЛ.6 ОТ ДОПК**

Настоящото се издава на основание чл. 87, ал. 6 от ДОПК, в уверение на това, че:

**ТЕЛЕЛИНК ЕАД**

ЕИК по БУЛСТАТ 130545438

Адрес за кореспонденция

ул. ЛЪЧЕЗАР СТАНЧЕВ № 3 ет. 4, гр. СОФИЯ 1000, общ. СТОЛИЧНА, обл. СОФИЯ-град

Адрес по чл.8 от ДОПК

ул. ЛЪЧЕЗАР СТАНЧЕВ № 3 ет. 4, гр. СОФИЯ 1000, общ. СТОЛИЧНА, обл. СОФИЯ-град

**НЯМА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСА БИТОВИ ОТПАДЪЦИ КЪМ СТОЛИЧНА ОБЩИНА, ОТДЕЛ МДТ ИЗГРЕВ**

Настоящото се издава по искане Вх. № 7207003153/24.11.2014 г., за да послужи пред ЗОП  
Удостоверението се издава по данни на СТОЛИЧНА ОБЩИНА, актуални към 24.11.2014 г.

Подпис: [Redacted]

Издаде: РАДОСТИНА САМАРДЖИЕВА

Началник отдел: [Redacted]

На 02.12.2014 г., Маргарита Гечева, нотариус в район РС гр. София, рег. № 303 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от *оригинал* на официален (частен) документ, представен ми от: **Ива Пламенова Георгиева**, с местожителство гр. (с.) София като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености.  
Рег. № 4919, Събрана такса: 3,60 лв.

НОТАРИУС: [Redacted]





# НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ТЕРИТОРИАЛНА ДИРЕКЦИЯ СОФИЯ - ГДО

ЕИК по БУЛСТАТ 1310631880249

Изх. № 290201400304589/20.11.2014г.

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

за наличието или липсата на задължения

Настоящото се издава на основание чл.87, ал.6 от ДОПК, в уверение на това, че:

ТЕЛЕЛИНК /ЕАД/

ЕГН/ЛНЧ/Служебен № от регистъра на НАП

ЕИК по БУЛСТАТ

130545438

Адрес за  
кореспонденция

Адрес по чл.8 от  
ДОПК

обл.София - град, общ.Столична, гр.СОФИЯ,  
БИЗНЕС ЦЕНТЪР ЛИТЕКС ТАУЪР, ул.  
ЛЪЧЕЗАР СТАНЧЕВ №3 ет.4,

Представявано от ЦВЕТАН ДИМИТРОВ МУТАФЧИЕВ

В качеството му на Представяващ субекта

ЕГН/ЛНЧ/Служебен № от регистъра на НАП

**Няма задължения**

Настоящото се издава по искане вх.№ 290161401012989/18.11.2014г.,

за да послужи пред където е необходимо

Удостоверението се издава по данни на ТД СОФИЯ - ГДО, СОФИЯ - ГДО,

актуални към 20.11.2014 год.

ОРГАН ПО  
ПРИХОДИТЕ:

РАДИКА ПАУНОВА  
(яме, подпис, печат)

## ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Долуподписаният Цветан Димитров Мутафчиев, л.к. № [REDACTED], издадена на 31.01.2008 г. от МВР – София; адрес: [REDACTED] в качеството ми на Изпълнителен директор на дружеството "ТЕЛЕЛИНК" ЕАД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. Лъчезар Станчев 3, Бизнес център Литекс Тауър, ет. 4, ЕИК: 130545438

### ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

1. Съм запознат с Корпоративната политика за информационна сигурност на информационните системи на Българската народна банка (БНБ) и приемам да спазвам разпоредбите в нея.

2. Всички предоставени/ узнати данни, сведения, факти и обстоятелства, свързани със сключването и изпълнението на договор № БНБ-1409/15.12.2014 г., ще третирам като конфиденциална информация и ще ги използвам само за целите на изпълнение на този договор.

3. Ще пазя в тайна, няма да разпространявам на трети лица и ще опазвам от неоторизиран достъп конфиденциалната информация, станала ми известна при или по повод изпълнението на задълженията ми по договора, включително и след прекратяването му.

4. Предоставяне на трети лица на конфиденциална информация ще става с изричното писмено съгласие на БНБ за всеки отделен случай. Трети лица са тези, които не са заети с изпълнението на договор № БНБ-1409/15.12.2014 г.

5. В случай на прекратяване на договора, ще съдействам за унищожаване на определената от БНБ информация, предоставена ми за целите на договора. Ще съдействам и за унищожаването на носителите на информацията по начин, който да не позволява нейното възстановяване. Това се отнася и за информацията, предоставена на електронен носител.

гр. София,

дата: 05.12.2014 г.

ДЕКЛАРАТОР:

[REDACTED]  
/ ..... я  
Цветан Мутафчиев



Списък  
на IBM оборудване, собственост на БНБ, подлежащо на извънгаранционна поддръжка

1	IBM System p5 510	9110-51A	06616CD
2	IBM eServer pSeries 613	7029-6C3	63101FA
3	IBM eServer pSeries 613	7029-6C3	631022A
4	IBM System p5 510	9110-51A	06616D0
5	IBM System p5 510	9110-51A	06D81D1
6	IBM System p5 510	9110-51A	06D81E1
7	IBM System p5 510	9110-51A	06D81F1
8	Server 9117 Model 570	9117-570	6566C4E
9	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	631304A
10	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	631305A
11	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	0616BBA
12	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	0616BAA
13	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651EBCA
14	Server 7988 Model JS21	7988-JS21	651EBBA
15	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	65029AA
16	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	650433A
17	BladeCenter 8852 H	8852-4XG	99A0164
18	IBM 7042-CR4	7042-CR4	06A265B
19	IBM rack-mounted BMC	7310-CR3	65AB0DA
20	IBM flat panel console kit	7316-TF3	105401C
21	IBM flat panel console kit	7316-TF3	106602I
22	IBM flat panel console kit	7316-TF3	109662B
23	IBM Blade HS21	8853-A2G	99W0403
24	IBM Blade HS21	8853-A2G	99T4153
25	IBM Blade HS21	8853-A2G	99T4291
26	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY675
27	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY667
28	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY649
29	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY662
30	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY677
31	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY679
32	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY678
33	IBM System x3650	7979-A2G	99P9042
34	IBM System x3650	7979-A2G	99P9044
35	IBM System x3650	7979-A2G	99P9045
36	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXEA
37	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXNM
38	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXAW
39	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMK
40	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXNV
41	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXLB
42	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMF
43	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXGT
44	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMR
45	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXXK
46	IBM System x3650	7979-B1G	99FB456
47	IBM System x3650	7979-B1G	99FC227
48	IBM System x3650	7979-B1G	99FB435
49	IBM System x3650	7979-B1G	99FB461
50	IBM System x3650	7979-B1G	99FB421
51	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A02
52	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A12
53	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A22
54	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A32
55	IBM System p5 510	9110-51A	06A09B2
56	IBM System p5 510	9110-51A	06A09F2
57	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVFB27
58	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVFB28
59	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102932A
60	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102933A
61	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102934A
62	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102935A
63	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102936A
64	Server 7998 Model JS21	7998-JS21	102937A
65	IBM System x3650	7979-B1G	99KX661
66	IBM System x3650	7979-B1G	99KX663
67	IBM System x3650	7979-B1G	99KX665
68	IBM System x3650	7979-B1G	99KX667
69	IBM System x3650	7979-B1G	99KX668
70	IBM Blade JS21	8853-G1G	99EL896



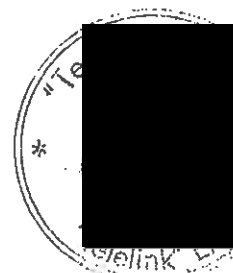
71	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD615
72	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD616
73	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD628
74	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD631
75	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD632
76	IBM POWER 570	9117-MMA	0604214
77	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2974
78	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2937
79	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2983
80	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2939
81	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2978
82	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D3019
83	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2981
84	IBM System x3650 M2	7947-62G	99D2976
85	IBM System Storage TS3500	3584-L53	7823976
86	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0424
87	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0438
88	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0824
89	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K0825
90	IBM System x3650 M2	7947-66G	99K2373
91	TS3310 Tape Library	3576-L5B	1317073
92	TS3310 Tape Expansion Module	3576-B9U	1375370
93	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV70
94	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV69
95	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV60
96	IBM Blade HS20	8843-55G	99GWV61
97	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAB29
98	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAB39
99	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAB41
100	IBM Blade HS20	8843-5RG	99KAB46
101	IBM xServer 346	8840-36Y	KDVF828
102	IBM xServer 346	8840-2BG	KDKK932
103	IBM xServer 346	8840-2BG	KDKK931
104	IBM xServer 345	8870-F1X	KDKTF3P
105	IBM xServer 345	8670-F1X	KDKLC1M
106	IBM System x3550	7978-51Y	KDAA82T
107	IBM System x3650 M2	7947-66G	KD60L07
108	IBM POWER 520	8203-B4A	06124D6
109	IBM POWER 520	8203-B4A	06124E6
110	IBM POWER 520	8203-B4A	06124F6
111	IBM POWER 520	8203-B4A	06125A6
112	IBM System x3650 M3	7945-ZER	KD58X71
113	IBM System x3650 M3	7945-ZER	KD60K60
114	IBM POWER 770	9117-MMB	06B331P
115	IBM POWER 770	9117-MMB	06B332P
116	IBM POWER 710	8231-B1C	0682EPR
117	IBM POWER 710	8231-B1C	0682EQR
118	IBM POWER 710	8231-B1C	0682B1R
119	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVH
120	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVK
121	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVL
122	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVM
123	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVN
124	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVP
125	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVR
126	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVT
127	The IBM Power 740	8205-B6C	062718T
128	The IBM Power 740	8205-B6C	062881T
129	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8E
130	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8M
131	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8K
132	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8G
133	IBM System Storage DS6800	1750-511	6868052
134	IBM System Storage DS8870	2424-941	75BR120
135	IBM System Storage DS8700	2424-941	75VK310
136	IBM System Storage DS8100	2424-931	75KB160
137	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109473P
138	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109473L
139	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109477E
140	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109447D



## СПИСЪК

## на включените услуги в следгаранционната поддръжка

1.	Логическа конфигурация и настройка на изградена SAN среда
2.	Извършване на системни наблюдения за производителност и настройка на изградена SAN среда, и предлагане на начини и методи за оптимизация
3.	Логическа конфигурация и настройка на дискови системи и лентови библиотеки
4.	Преконфигуриране в това число, дизайн, параметризиране и настройка на дисковите системи и лентовите библиотеки, включване на нови клиенти и системи, изграждане на локална и отдалечена репликация на данни, създаване на динамични копия (snapshots) на данните в рамките на дисковите масиви, интеграция със системи от системно или приложно ниво, миграция на данни по предварително одобрен план
5.	Поддръжка, конфигурация и наблюдение на софтуер за бекъп тип Tivoli Storage Manager, включване на нови клиенти, конфигурация и оптимизация на работата клиентите, на сървъра, поддръжка на изградена система за офсайт
6.	Поддръжка на операционна система тип UNIX – анализ на логове, преконфигуриране, откриване на проблеми, отстраняване на проблеми и оптимизация
7.	Поддръжка клъстерни услуги – конфигурация, преконфигурация, настройка и оптимизация
8.	Поддръжка на операционни системи за x86 базирани сървъри – Linux, Windows, VMware, извършване на дейности по системна администрация, преконфигурация, анализ на логове, troubleshooting;
9.	Поддръжка на RISC базирани сървъри и сървърни пласита с операционни системи – Linux, AIX, извършване на дейности по системна администрация, преконфигурация, анализ на логове, troubleshooting;
10.	Поддръжка, конфигуриране, настройка и оптимизация на виртуализирани сървърни архитектури базирани на x86 и RISC архитектури
11.	Мониторинг на системите, обект на текущия договор. Конфигуриране и поддръжка на софтуер за конфигуриране, управление и мониторинг на инфраструктурата
12.	Администриране на софтуер за сканиране, предотвратяване на атаки и откриване на аномалии
13.	Водене на цялостна документация на наличната ИТ инфраструктура
14.	Денонощна поддръжка (HelpDesk)
15.	Изготвяне на препоръки и концепции за бъдещо развитие на ИТ инфраструктурата на организацията, съобразно препоръките на производителите на оборудването и най-добрите практики и стандарти в областта
16.	Изготвяне на отчети за тримесечен период въз основа на извършената работа и планирани действия за следващ период



Приложение № 3

Списък на IBM оборудване, собственост на БНБ, с избран режим на извънгаранционна поддръжка

No	Description	Model	Serial	Избран режим на поддръжка
1	2	3	4	5
1	IBM System p5 510	9110-51A	06616C0	5x9
2	IBM System p5 510	9110-51A	06616D0	5x9
3	Server:9117 Model 570	9117-570	6566C4E	24x7x12h
4	Server 7988 Model JS21	7998-JS21	651305A	24x7
5	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	65029AA	24x7x12h
6	BladeCenter 7989 Model BCH	7989-BCH	650433A	24x7x12h
7	BladeCenter 8852 H	8852-4XG	99A0164	24x7x12h
8	IBM 7042-CR4	7042-CR4	06A265B	24x7
9	IBM rack-mounted HMC	7310-CR3	65AE0DA	24x7
10	IBM Blade HS21	8853-A2G	99T4291	24x7x12h
11	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY667	24x7x12h
12	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY662	24x7x12h
13	IBM Blade HS21	8853-A2G	99AY677	24x7x12h
14	IBM System x3650	7979-A2G	99P9042	24x7x12h
15	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXHA	5x9
16	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXNM	24x7x12h
17	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXAW	5x9
18	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMX	24x7x12h
19	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXLB	24x7x12h
20	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMF	24x7x12h
21	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXGT	5x9
22	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVYMR	24x7x12h
23	IBM System x3650	7979-A2G	KDNVXKX	5x9
24	IBM System x3650	7979-B1G	99FB456	5x9
25	IBM System x3650	7979-B1G	99FC227	5x9
26	IBM System x3650	7979-B1G	99FB435	5x9
27	IBM System x3650	7979-B1G	99FB421	24x7x12h
28	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A02	5x9
29	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A12	24x7x12h
30	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A22	24x7x12h
31	IBM System p5 510	9110-51A	06A0A52	5x9
32	IBM System p5 510	9110-51A	06A09E2	24x7x12h
33	IBM Blade HS21	8853-G1G	99EL896	24x7x12h
34	IBM System x3650	7979-B1G	99KX661	5x9
35	IBM System x3650	7979-B1G	99KX663	24x7x24h
36	IBM System x3650	7979-B1G	99KX665	24x7x24h
37	IBM System x3650	7979-B1G	99KX668	5x9
38	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD615	24x7x12h
39	IBM Blade HS21	8853-G1G	99HD616	24x7x12h

86	IBM System x3650 M3	7945-62G	KD32NVT	5x9
87	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8H	5x9
88	Server 8844 Model JS21	8844-51G	99DXR8M	5x9
89	IBM eServer pSeries 615	7029-6C3	65101FA	24x7x12h
90	IBM eServer pSeries 615	7029-6C3	651022A	24x7x12h
91	IBM POWER 770	9117-MMB	06B331P	24x7x12h
92	IBM POWER 770	9117-MMB	06B332P	24x7x12h
93	IBM System Storage DS6800	1750-511	6868052	24x7x12h
94	IBM System Storage DS8700	2424-941	75VK310	24x7x12h
95	IBM System Storage DS8100	2424-931	75KB160	24x7x12h
96	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109473F	24x7x12h
97	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109473L	24x7x12h
98	IBM System Storage SAN768B	2499-192	109477E	24x7x12h
99	IBM System Storage SAN384B	2499-192	109447D	24x7x12h



## Описание на предоставяните режими на поддръжка

Предоставяните условия и качество на работата по поддръжка трябва да отговарят на стандартните условия на поддръжка на IBM за съответния тип оборудване и избрано ниво на поддръжка.

Изпълнителят приема и обслужва заявки подадени към него за отстраняването на проблема в определения от режима на поддръжка срок.

### 1. Режим на поддръжка 5x9

Поддръжка 9 часа в рамките на работното време от 8.30 до 17.30 , за работните дни от седмицата. Изпълнителят е длъжен да реагира в рамките на посоченото в неговата оферта време за реакция, след уведомяването му от страна на Възложителя. Изпълнителят е длъжен да положи всички усилия за максимално бързото отстраняване на възникналия проблем.

Дейностите по отстраняване на проблеми се осъществяват на място по местоположение на оборудването от представител на Изпълнителя (по изключение е възможно отдалечен достъп при необходимост спешна намеса).

### 2. Режим на поддръжка 24x7

Поддръжка 24 часа в денонощието, включително и в неработни дни и празници. Изпълнителят е длъжен да реагира в рамките на посоченото в неговата оферта време за реакция, след уведомяването му от страна на Възложителя. Изпълнителят е длъжен да положи всички усилия за максимално бързото отстраняване на възникналия проблем.

Дейностите по отстраняване на проблеми се осъществяват на място по местоположение на оборудването от представител на Изпълнителя (по изключение е възможно отдалечен достъп при необходимост спешна намеса).

### 3. Режим на поддръжка 24x7x24

Поддръжка 24 часа в денонощието, включително и в неработни дни и празници. Изпълнителят е длъжен да реагира в рамките на посоченото в неговата оферта време за реакция, след уведомяването му от страна на Възложителя. Изпълнителят е длъжен да отстрани възникналия проблем до 24 часа от уведомлението на Възложителя



#### Приложение № 4

възстанови нормалната работа на засегнатото оборудване, съгласно предписанията на производителя.

Дейностите по отстраняване на проблеми се осъществяват на място по местоположение на оборудването от представител на Изпълнителя ( по изключение е възможно отдалечен достъп при необходимост спешна намеса).

#### **4. Режим на поддръжка 24x7x12**

Поддръжка 24 часа в денонощието, включително и в неработни дни и празници. Изпълнителят е длъжен да реагира в рамките на посоченото в неговата оферта време за реакция, след уведомяването му от страна на Възложителя. Изпълнителят е длъжен да отстрани възникналия проблем до 12 часа от уведомлението на Възложителя и да възстанови нормалната работа на засегнатото оборудване, съгласно предписанията на производителя.

Дейностите по отстраняване на проблеми се осъществяват на място по местоположение на оборудването от представител на Изпълнителя ( по изключение е възможно отдалечен достъп при необходимост спешна намеса).



Изходящ № 1346

Дата 15.12.2014 г.



**ДЕКЛАРАЦИЯ**  
**за конфиденциалност от подизпълнител**

Долуподписаният

Николай Тодоров Ангелов

ЕГН [REDACTED] издадена от МВР - София

на 31.08.2011 г.

в качеството си на Управител

**НА** Ай Би Ем България ЕООД

ЕИК: 040698335

със седалище бул. „Драган Цанков“, № 36, Световен Търговски Център,  
офис 903

във връзка с участието на дружеството в ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА, при условията и по реда, регламентирани в Глава осма „а“ – „Възлагане на обществени поръчки чрез ПУБЛИЧНА ПОКАНА“ от ЗОП с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ“.

**ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:**

Посочените по-долу части от Договора за подизпълнение и Офертата на Ай Би Ем България ЕООД към Главния изпълнител има конфиденциален характер и изискваме от Възложителя и Главния изпълнител да не я разкриват<sup>1</sup>:

1. Поръчка за IBM ServiceSuite B04204/V28 – ценова информация от стр.1 и стр. 31÷54 и
2. Разширен списък, вариант 1 – ценова информация от стр. 1÷37
3. Разширен списък, вариант 2 – ценова информация от стр. 1÷37
4. Разширен списък, вариант 3 – ценова информация от стр. 1÷37
5. Разширен списък, вариант 4 – ценова информация от стр. 1÷37

Известно ми е, че за вписване на неверни данни в настоящата декларация подлежа на наказателна отговорност съгласно чл. 313 от Наказателния кодекс.

15/12/2014 г.

(дата на подписване)

Декларатор: [REDACTED]

(подпис и печат)

<sup>1</sup> Чл. 33, ал. 5 Възложителят няма право да разкрива информация, предоставена му от кандидати и участници, посочена от тях като конфиденциална по отношение на техническа или търговски тайни, с изключение на случаите по чл. 44

СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД  
БЮРО ЗА СЪДИМОСТ  
Reg. № 138456

ВАЖИ ЗА СРОК  
ОТ ШЕСТ  
МЕСЕЦА!

Дата на издаване: 12.12.2014 г.

## СВИДЕТЕЛСТВО ЗА СЪДИМОСТ

### СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД

УДОСТОВЕРЯВА, ЧЕ ОТ СПРАВКАТА, НАПРАВЕНА В БЮРОТО ЗА  
СЪДИМОСТ ПРИ РАЙОНЕН СЪД ПЛОВДИВ,  
СЕ УСТАНОВИ, ЧЕ ЛИЦЕТО:

#### НИКОЛАЙ ТОДОРОВ АНГЕЛОВ

ЕГН/ЛНЧ:

РОДЕН(А):

ГРАЖДАНСТ

НАСТОЯЩ АДРЕС:

МАЙКА:

БАЩА:

**НЕ Е ОСЪЖДАНО**

НАСТОЯЩОТО ВАЖИ ЗА: ТЪРГ

Служител Бюро Съдимост:

.....  
/Росица Малинова/

СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД  
БЮРО СЪДИМОСТ

**ТАКСУВАНО**

Стр. 1/1

На 16.12.2014 г., ТЕОДОРА ВУЦОВА, нотариус в район РС София с рег. № 033 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от: Оригинал на официален (частен) документ представен ми от:

СИЯНА ЕМАНУИЛОВА ВЕЛИЧКОВА, ЕГН: [REDACTED] Приносител

като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености

Reg. № 15507

Събрана такса: 3,60 лв.

Нотариус:

**ТИХОМИР ГЕНЧЕВ**  
ПОМОЩНИК-НОТАРИУС



СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД  
БЮРО ЗА СЪДИМОСТ  
Per. № 138448

ВАЖИ ЗА СРОК  
ОТ ШЕСТ  
МЕСЕЦА!

Дата на издаване: 12.12.2014 г.

## СВИДЕТЕЛСТВО ЗА СЪДИМОСТ

### СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД

УДОСТОВЕРЯВА, ЧЕ ОТ СПРАВКАТА, НАПРАВЕНА В БЮРОТО ЗА  
СЪДИМОСТ ПРИ РАЙОНЕН СЪД ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ,  
СЕ УСТАНОВИ, ЧЕ ЛИЦЕТО:

#### ГЕРГАНА ДИМИТРОВА КЪШЕВА

ЕГН/ЛНЧ:

РОДЕН(А):

ГРАЖДАНСТВО:

НАСТОЯЩ АДРЕС:

МАЙКА:

БАЩА:

#### НЕ Е ОСЪЖДАНО

НАСТОЯЩОТО ВАЖИ ЗА: ТЪРГ

Служител Бюро Съдимост: .....

СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД  
БЮРО СЪДИМОСТ  
**ТАКЪВУВАНО**



Гръстанована/

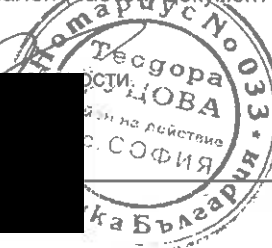
Стр. 1/1

На 16.12.2014 г., ТЕОДОРА ВУЦОВА, нотариус в район РС София с рег. № 033 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от: Оригинал на официален (частен) документ представен ми от:

СИЯНА ЕМАНУИЛОВА ВЕЛИЧКОВА, ЕГН [REDACTED] Приносител  
като в първообраза нямаше зачерквания, при [REDACTED]  
Per. № 15506 Събрано [REDACTED]

Нотариус:

**ТИХОМИР ГЕНИ**  
ПОМОЩНИК-НОТАРИУС





Елисавета Багряна №20

[www.registryagency.bg](http://www.registryagency.bg)

тел.: 9486 181, факс: 9486 194

[office@registryagency.bg](mailto:office@registryagency.bg)

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

изх. № 20141211133106 / 11.12.2014г.

Агенция по вписванията удостоверява, че в търговския регистър по партидата на "АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ" ЕООД, ЕИК 040698335 в част „Вписани обстоятелства” и част „Обявени актове” към 11.12.2014 г. липсват следните обстоятелства и актове:

### Част "Вписани обстоятелства"

Раздел Ликвидация

Ликвидация

Срок на ликвидацията

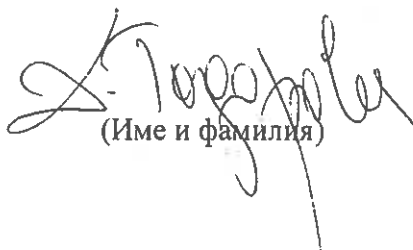
Ликвидатори

Представител

Продължаване на търговската дейност

Спиране или прекратяване на производството по ликвидация

Възобновяване на ликвидацията

  
(Име и фамилия)





## УДОСТОВЕРЕНИЕ

изх. № 20141211134210 / 11.12.2014г.

Агенция по вписванията удостоверява, че в търговския регистър по партидата на "АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ" ЕООД, ЕИК 040698335 в част „Вписани обстоятелства” и част „Обявени актове” към 11.12.2014 г. липсват следните обстоятелства и актове:

### Част "Вписани обстоятелства"

#### Раздел Несъстоятелност

##### Данни за производството по несъстоятелност

Откриване на производство по несъстоятелност

Начална дата на неплатежоспособността/свръхзадължеността

Органи на длъжника

Спиране на производството

Възобновяване на производството

Прекратяване на производството

Отказ за утвърждаване на оздравителен план

Ограничаване разпоредителната власт на длъжника

Общ запор и възбрана

Осребряване и разпределение

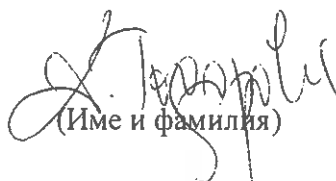
Обявяване в несъстоятелност

Възстановяване в права

Възстановяване в права – отхвърляне на молбата

Синдици

Надзорни органи

  
(Име и фамилия)





СТОЛИЧНА ОБЩИНА  
ДИРЕКЦИЯ ПАМДТ  
ОТДЕЛ МДТ ИЗГРЕВ  
1000 гр.СОФИЯ Р-Н ИЗГРЕВ ул.АНТОН П. ЧЕХОВ N: 16

Изх. № 7207003221 / 15.12.2014 г.

**УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ПО ЧЛ.87, АЛ.6 ОТ ДОПК**

Настоящото се издава на основание чл. 87, ал. 6 от ДОПК, в уверение на това, че:

**АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ-ЕООД**

ЕИК по БУЛСТАТ 040698335


Адрес за кореспонденция  
гр. СОФИЯ 1000, общ. СТОЛИЧНА, обл. СОФИЯ-град

Адрес по чл.8 от ДОПК  
гр. СОФИЯ 1000, общ. СТОЛИЧНА, обл. СОФИЯ-град

**НЯМА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСА БИТОВИ ОТПАДЪЦИ КЪМ СТОЛИЧНА ОБЩИНА, ОТДЕЛ МДТ ИЗГРЕВ**

Настоящото се издава по искане Вх. № 7207003221/15.12.2014 г., за да послужи пред БНБ  
Удостоверението се издава по данни на СТОЛИЧНА ОБЩИНА, актуални към 15.12.2014 г.

Подпис: .....  
Издадено от: **ЕЛКА АЛЕКСАНДРОВА РАДЕВА**  
Началник отдел: .....



На 16.12.2014 г., ТЕОДОРА ВУЦОВА, нотариус в район РС София с рег. № 033 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от: Оригинал на официален (частен) документ представен ми от:  
СИЯНА ЕМАНУИЛОВА ВЕЛИЧКОВА, ЕГН: ..... - Приносител  
като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености.  
Рег. № 15505 Събраха такса: 3.00 лв.

Нотариус: .....

**ТИХОМИР ГЕН**  
ПОМОЩНИК-НОТАРИУС







# НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ

ТЕРИТОРИАЛНА ДИРЕКЦИЯ СОФИЯ - ГДО

ЕИК по БУЛСТАТ 1310631880249

Изх. № 290201400324913/10.12.2014г.

## УДОСТОВЕРЕНИЕ

за наличието или липсата на задължения

Настоящото се издава на основание чл.87, ал.6 от ДОПК, в уверение на това, че:

**АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ /ЕООД/**

ЕГН/ЛНЧ/Служебен № от регистъра на НАП

ЕИК по БУЛСТАТ

**040698335**

Адрес за  
кореспонденция

Адрес по чл.8 от  
ДОПК

**обл.София - град, общ.Столична, гр.СОФИЯ,  
бул. ДРАГАН ЦАНКОВ №36,**

Представявано от **НИКОЛАЙ ТОДОРОВ АНГЕЛОВ**

В качеството му на **Представяващ субекта**

ЕГН/ЛНЧ/Служебен № от регистъра на НАП



### Няма задължения

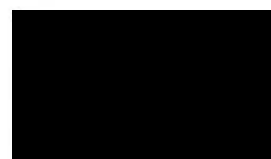
Настоящото се издава по искане вх.№ 290161401086602/09.12.2014г.,

за да послужи пред Българска народна банка

Удостоверението се издава по данни на ТД СОФИЯ - ГДО, СОФИЯ - ГДО,

актуални към 10.12.2014 год.

ОРГАН ПО  
ПРИХОДИТЕ:



**РАДИНА ПАУНОВА**

(име, подпис, печат)



ДЕКЛАРАЦИЯ  
за подизпълнител

Долуподписаната Гергана Димитрова Къшева, ЕГН [REDACTED] 2. изд. на 11.02.2010г. от МВР-Благоевград г., в качеството си на Управител на ХИТ БИ ЕМ ВЪЛН ХИТ Я ЕООД вписано в търговския регистър на Агенцията по вписванията под единен идентификационен код № 040698335 със седалище и адрес на управление бул. „Драган Цанков“, № 36, Световен Търговски Център, офис 903, гр. София 1057 – подизпълнител в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „...Извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ“.

ДЕКЛАРИРАМ:

1. Не съм свързано лице по смисъла на Закона за обществените поръчки \* с Възложителя или със служителите на ръководна длъжност в неговата администрация.
2. Не съм осъден с влязла в сила присъда, не съм реабилитиран / реабилитиран съм, за:
  - а) престъпление против финансовата, данъчната или осигурителната система, включително изпиране на пари, по чл. 253 - 260 от Наказателния кодекс;
  - б) подкуп по чл. 301 - 307 от Наказателния кодекс;
  - в) участие в организирана престъпна група по чл. 321 и 321а от Наказателния кодекс;
  - г) престъпление против собствеността по чл. 194 - 217 от Наказателния кодекс;
  - д) престъпление против стопанството по чл. 219 - 252 от Наказателния кодекс.
3. Не съм сключил договор с лице по чл. 21 или 22 от ЗПУКИ.
4. Представяването от мен лице (ФЛ/ЕТ/ЮЛ);
- 5.1. Не е обявено в несъстоятелност;
- 5.2. Не е в производство по ликвидация и не се намира в подобна процедура съгласно националните закони и подзаконовни актове;
- 5.3. Няма задължения по смисъла на чл. 162, ал. 2, т. 1 от ДОПК към държавата и към община, установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, освен ако е допуснато разсрочване или отсрочване на задълженията, и няма задължения за данъци или вноски за социалното осигуряване съгласно законодателството на държавата, в която кандидатът или участникът е установен.

При промени в декларираните обстоятелства се задължавам да уведомя възложителя в 7-дневен срок от настъпването им.

Известна ми е предвидената в НК отговорност за деклариран неверни данни.

15.12.2014  
(дата на подпис)  
[REDACTED]

Декларатор: Гергана Къшева  
(Име, фамилия)

\* „Свързани лица“ по смисъла на § 1, т. 23а от Допълнителните разпоредби на ЗОП са: роднини по права линия без ограничение; роднини по сребрена линия - до четвърта степен включително, роднините по сватовство - до втора степен включително, съпрузи или лица, които се намират във фактическо съжителство, съдружници лицата едното от които участва в управлението на дружеството на другото, дружество или лице, което притежава повече от 5 на сто от дяловете или акциите издадени с право на глас в дружеството.

Не са свързани лица дружество, чийто капитал е 100 на сто държавна или общинска собственост, и лице, което упражнява правата на държавата, съответно на общината в това дружество.

Ръководните длъжности в администрацията са посочени в Класификатора на длъжностите в администрацията.

Изходящ № 1345

Дата 15.12.2014 г.

## ДЕКЛАРАЦИЯ

за подизпълнител

Долно подписаият Николай Тодоров Ангелов, ЕГН [REDACTED] издадена от МВР- София на 31.08.2011 г., в качеството си на в качеството си на Управител на ЛИ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ ЕООД вписано в търговския регистър на Агенцията по вписванията под единен идентификационен код № 040698335 със седалище и адрес на управление бул. „Драган Цанков“, № 36, Световен Търговски Център, офис 903, гр. София 1057– подизпълнител в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на компютърно оборудване, производство на IBM, собственост на БНБ“.

### ДЕКЛАРИРАМ:

1. Не съм свързано лице по смисъла на Закона за обществените поръчки \* с Възложителя или със служителите на ръководна длъжност в неговата администрация.
2. Не съм осъден с влязла в сила присъда, не съм реабилитиран / реабилитиран съм, за:
  - а) престъпление против финансовата, данъчната или осигурителната система, включително изпиране на пари, по чл. 253 - 260 от Наказателния кодекс;
  - б) подкуп по чл. 301 - 307 от Наказателния кодекс;
  - в) участие в организирана престъпна група по чл. 321 и 321а от Наказателния кодекс;
  - г) престъпление против собствеността по чл. 194 - 217 от Наказателния кодекс;
  - д) престъпление против стопанството по чл. 219 - 252 от Наказателния кодекс.
3. Не съм сключил договор с лице по чл. 21 или 22 от ЗПУКИ.
4. Представяването от мен лице (ФЛ/ЕТ/ЮЛ):
  - 5.1. Не е обявено в несъстоятелност;
  - 5.2. Не е в производство по ликвидация и не се намира в подобна процедура съгласно националните закони и подзаконовни актове;
  - 5.3. Няма задължения по смисъла на чл. 162, ал. 2, т. 1 от ДОПК към държавата и към община, установени с влязъл в сила акт на компетентен орган, освен ако е допуснато разсрочване или отсрочване на задълженията, и няма задължения за данъци или вноски за социалното осигуряване съгласно законодателството на държавата, в която кандидатът или участникът е установен.

При промени в декларираните обстоятелства се задължавам да уведомя възложителя в 7-дневен срок от настъпването им.

Известно е предвидената в НК отговорност за деклариран невярни данни.

15/12/14  
(дата на подпис)  
подпис

Декларатор: Николай Ангелов  
(Име, фамилия)

\* „Свързани лица“ по смисъла на § 1, т. 23а от Допълнителните разпоредби на ЗОП са: роднини по права линия без ограничение; роднини по съдебна линия - до четвърта степен включително, роднините по сватовство - до втора степен включително, съпрузи или лица, които се намират във фактическо съжителство, съдружници лицата едното от които участва в управлението на дружеството на другото, дружество или лице, което притежава повече от 5 на сто от дяловете или акциите издадени с право на глас в дружеството.

Не са свързани лица дружество, чиито капитал е 100 на сто държавна или общинска собственост, и лице, което упражнява правата на държавата, съответно на общината в това дружество.

Ръководните длъжности в администрацията са посочени в Класификатора на длъжностите в администрацията.



"АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ" ЕООД  
бул. "Драган Цанков" 36  
София 1057, България  
ЕИК 040698335  
Съд. рег. 28237/1992 СГС

## Поръчка на пакет от IBM услуги (ServiceSuite) като подизпълнител на услуги за Бизнес Партньори на IBM

Този Договор за поддръжка ("Договорът") се сключва и влиза в сила от 15/12/2014,

**МЕЖДУ:** ТЕЛЕЛИНК ЕАД  
ПОЛУЧ.: ЦВЕТАН МУТАФЧИЕВ  
БИЗНЕС ЦЕНТЪР ЛИТЕКС ТАУЪР  
УЛ. ЛЪЧЕЗАР СТАНЧЕВ 3, ЕТ.4  
1756 СОФИЯ  
БЪЛГАРИЯ  
ЕИК: 130545438  
Бизнес партньор №: 00005309

**И:** "АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ" ЕООД  
бул. "Драган Цанков" 36  
София 1057, България  
ЕИК 040698335  
Съд. рег. 28237/1992 СГС

Информацията е  
заличена на  
основание чл.2,  
ал.1 от Закона за  
защита на  
личните данни.

### 1. Информация относно договора

Договор №:	B04204	Дата на изготвяне:	02/12/2014
Начална дата на договора:	15/12/2014	Продължителност на	48 месеца
Крайна дата на договора:	14/12/2018	договора:	
Справка за Клиента:	Proposal valid till 8.1.2015		
Ценовата оферта е валидна до:			

Информация е  
заличена на  
основание чл.2,  
ал.1 от Закона за  
защита на  
личните данни.

### 2. Плащане

начини за фактуриране:

фактуриране на тримесечие

Датата на тримесечното фактуриране ще бъде първият работен ден на първия месец от всяко календарно тримесечие. Промените ще бъдат фактурирани според настъпването им.

Посочената по-горе цена е само за сведение и представлява предполагаемата цена за указания период. Окончателната цена, фактурирана от IBM, може да се различава от цената, посочена по-горе, в резултат например на подмяна на машини, ъпгрейд на модел машина, промени в обхвата на услугите или датата на инсталация. Може да бъде издадена коригираща фактура, за да се изравни срока на договора с тримесечните срокове на фактуриране. Годишната цена може да бъде изцяло фактурирана, заедно с фактурата за първите три месеца. Посочената по-горе цена включва отстъпката за ремаркетъра.

### **3. Обвързваща сила на споразумението**

Подписвайки се по-долу, Бизнес Партньорът поръчва услуги за машините, посочени в приложения списък, съобразно условията на Договора с IBM Бизнес Партньор, и в частност на Допълнението за ServiceSuite за ремаркетъри (Предмета на работа за пакета услуги ServiceSuite – IBM като подизпълнител на услуги (IBM форма № BPR 392-06), както и допълнителните условия, съдържащи се в посочената поръчка, ако има такива. Серийният номер на машината може да не бъде посочен към момента на поръчката и ще бъде потвърден в приемо-предавателен протокол след инсталацията.

Бизнес Партньорът потвърждава, че е получил и се е запознал с всички договорни условия, посочени в настоящата поръчка, включително и посочените по-горе Срокове и условия. Тези условия, заедно с настоящата поръчка, представляват пълното споразумение между страните по отношение на тази сделка и заместват всички предходни изявления, предложения и договорки, в устна или писмена форма, както и всякакви други комуникации между страните, отнасящи се до предмета на този договор.

### **4. Краен клиент**

Услугите ще бъдат предоставени на:

БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА  
ПЛ. "АЛ. БАТЕНБЕРГ" 1  
1000 СОФИЯ  
ПОЛУЧАТЕЛ: ПЕТКО КРЪСТЕВ

Клиент №: 00346700

**Поръчка на пакет от IBM услуги (ServiceSuite) като подизпълнител на услуги за Бизнес Партньори на IBM (продължение)**

Този документ представлява оферта на IBM, която е валидна, само ако документът бъде подписан преди датата посочена по-горе в точка 1. Документът трябва да бъде подписан и върнат на IBM в електронен или хартиен формат преди да изтече валидността на офертата. В противен случай, IBM си запазва правото да счита офертата за невалидна и Вие трябва да се свържете с представител на IBM, за да уточните съответните бъдещи действия.

Бизнес Партньор [Redacted]	Ай Би Ем България ЕООД [Redacted]
Подпис на упълномощено лице (Печат) [Redacted]	Подпис на упълномощено лице (Печат) [Redacted]
Име (с главни или печатни букви) Буветан Ангелов Мутафчиев	Име (с главни или печатни букви) Николай Ангелов
Длъжност Изпълнителен директор	Длъжност Управител
Дата 04.12.2014г.	Дата 05/12/14
Място София	Място София

## Поръчка / Предмет на работа за Услуги

Настоящата Поръчка/Предмет на работа за Услуги (Service Suite, SSU, ППР), приложения нея Списък, и всички документи, упоменати тук, както и Договорът на IBM с Бизнес партньори или друго еквивалентно споразумение, което е в сила между страните, представляват пълното споразумение ("Споразумението"), относно Услугите предоставяни на Вашия Клиент (наречен още „Краен Клиент“), които следва да бъдат извършени от IBM, като Ваш подизпълнител, и заместват всички предходни писмени или устни уговорки между страните относно предоставянето на Услугите. В случай на противоречие между условията на настоящата Поръчка, условията уговорени в Списъка, последните имат предимство, а настоящата ППР има предимство пред всички други приложими документи.

Машините, Програмите и Услугите, включени в тази ППР, са посочени в Списъка към Поръчката /Предмет на работа за Услуги (Service Suite).

Всички препратки в тази Поръчка/Предмет на работа към "Вас", "Вие" и "Ваш" се отнасят до Вас (Бизнес партньорът), като Главен Изпълнител на Услугите или съответно до Вашия Клиент (Краен Клиент).

Всички задължения на Клиента описани в тази ППР са Ваши задължения като Главен Изпълнител и Вие носите отговорността да осигурите, че Вашият Краен Клиент (Клиента) – е съгласен с тях и ще ги изпълнява.

### 1. Общи условия

#### 1.1 Обхват на Услугите

Услугите по настоящата ППР включват Услугите, описани тук, включително услугата за Разширена техническа поддръжка (ETS), плюс Други Услуги, както е посочено в отделните ППР и Приложения за допълнителни Услуги. Списъкът към настоящата ППР определя избраните от Вас Услуги и други Услуги, както и съответните цени.

Европейски паричен съюз: Тези Услуги не се отнасят до възможностите на Вашите системи да обработват финансови данни, деноминирани в Евро. Вие потвърждавате, че носите отговорност за оценката на Вашите налични системи и за предприемането на подходящи действия, за да гарантирате, че Вашите системи могат правилно да обработват или надлежно да обменят точни финансови данни, деноминирани в Евро.

#### 1.2 Определения

**Начална дата на договора** е датата, посочена в Списъка, на която настоящата ППР влиза в сила.

**Критичен за Клиента проблем** - означава проблем, за който Вие не разполагате с известно временно решение и който води до критично прекъсване на бизнес операциите на Вашия Краен Клиент.

**Избираема Машина** - означава Машина, която е предмет на Услугите по настоящата ППР, както е посочено в Списъка към нея или впоследствие е включена в настоящата ППР в съответствие с раздел „Автоматично увеличение на инвентарния списък“.

**Избираема Програма** - означава Програма, която е предмет на Услугите по настоящата ППР, както е посочено в Списъка по настоящата ППР или впоследствие е включена в настоящата ППР в съответствие с раздел „Автоматично увеличение на инвентарния списък“.

**Оперативно ръководство за техническа поддръжка на хардуер на IBM** - документ, предоставян при поискване от IBM, който съдържа допълнителна информация за гаранциите и практиките за техническа поддръжка на IBM. Този документ не е правно обвързващ и подлежи на промяна от IBM.

**Списък с критерии за идентификация на машините (СКИМ)** - включен в Списъка на настоящата ППР и определя избираемите машини които са предмет на Услугите „Техническа поддръжка на IBM машини“ и „Техническа поддръжка на не-IBM машини“ по настоящата ППР, приложимия за тях тип Услуга и часовете на покритие. Типът Услуга представлява начина на извършване на Услугата и целевото време за реакция.

**Основното лице за технически контакти** - Вашият представител, към когото IBM може да насочва обща техническа информация, която се отнася за Услугите и който ще има правомощия да действа от Ваше име по всички въпроси, свързани с настоящата ППР. Основното лице за технически контакти трябва да има

достатъчно технически познания за средата за Вашите избираеми програми и избираеми машини, за да може да осъществява ефективна комуникация с Центъра за поддръжка на IBM.

**Посочена локация** е мястото, където са инсталирани избираемите машини и ETS избираемите машини и е означено чрез инсталационния адрес, посочен в Списъка.

### 1.3 Часове на покритие

“Основна смяна” означава стандартните часове на покритие (“работен ден”), които са:

- a. Основен период за обслужване: 5 дни, 11 часа от 08:00 до 19:00 (с изключение на официалните празници);  
и “Пълна смяна”
- b. 24 часа на ден, седем дни седмично (включително официални празници).

Часовете на покритие за всяка Избираема Машина и Избираема програма са посочени в Списъка. Освен ако не е посочено друго, IBM извършва Услугите по време на основната смяна. Можете да промените часовете на покритие за Вашите Избираеми машини и Избираеми програми при заплащане на допълнителна такса.

#### 1.3.1 Заявки за услуга

В случай, че са настъпили Системни грешки в Посочената от Вас локация, можете да се свържете с IBM, за да направите заявка за услуга чрез контактите по-долу. IBM ще предостави поддръжка по телефона, за да се разбере дали системните грешки, възникнали в Посочената от Вас локация се дължат на хардуерни или софтуерни проблеми.

Заявките за услуга могат да бъдат съобщени чрез детайлите за контакт посочени на следния адрес:  
<http://www.ibm.com/planetwide/bg/>

### 1.4 Срок на договора

Срокът на настоящата ППР е една година (първоначален срок), считано от началната дата, посочена в Списъка.

С цел отговор на бизнес изискванията на Вашия Краен Клиент, началната дата на договора може да отразява добавянето на първоначален период за настройка, който следва да е в рамките до една година.

Нови Избираеми машини, Избираеми програми, Посочени локации, или Услуги, добавени към настоящата ППР след неговата начална дата ще се подчиняват на същите условия и срокове на настоящата ППР.

### 1.5 Вашите Задължения

Вие приемате:

- a. Да определите Ваше Основно лице за технически контакти до 3 (три) работни дни от подписване на настоящата ППР;
- b. Незабавно след подписване на настоящата ППР да предоставите на IBM, списък, в който посочвате всички Избираеми машини, които следва да бъдат обслужвани във всяка Посочена локация. Вие също така приемате да посочите всички Избираеми машини, за които IBM следва да предостави гаранционно обслужване;
- c. Да уведомявате IBM винаги, когато искате да добавите типове Избираеми машини към съществуваща Посочена локация или да организирате нови Посочени локации; IBM ще ви уведоми за съответните допълнителни такси;
- d. Да уведомявате IBM за всички промени, настъпили на Посочените от Вас локации по Вашия списък от програми и машини и изчислителен капацитет, които се покриват от настоящата ППР, до един месец след възникването на промяната;
- e. Да гарантирате, че всички кодове за достъп, които IBM Ви предоставя, се използват само от упълномощения от Вас персонал;
- f. Да предоставите на IBM информацията, която IBM изисква и която е свързана с извършването на Услугите от страна на IBM и да уведомявате IBM за всички промени;



- g. Да използвате всички предоставени от IBM средства за електронна диагностика и извършване на Услуги, само за поддръжка на Избираемите машини и Избираемите програми, посочени в Списъка на настоящата ППР;
- h. Да давате на IBM авторизация за отдалечен достъп до Избираемите машини и Избираемите програми, за да осигурите възможност на IBM да извърши Услугите;
  - i. Да осигурите подходяща електронна връзка за изпращане на информациялни отчети до IBM, за да позволите ефективното използване на описаните по-горе опции за Услугите. В противен случай IBM ще бъде освободен от своите задължения да предоставя отдалечени Услуги.
  - j. Да носите отговорност за адекватната защита на избираемите машини, избираемите програми и всички други програми и данни в тях, когато IBM получава достъп до тях;
  - k. Да носите отговорност за сигурността на информацията на крайния Клиент и за поддържането на процедури за възстановяване на изгубени или променени файлове, данни и програми;
  - l. Да плащате всички комуникационни такси, свързани с достъпа до Услугата, освен ако IBM не определи друго;
- m. Да осигурите редовни лицензи за всички Избираемите програми, за които заявявате Услугата;
- n. Да преглеждате редовно уебсайтовете на IBM, посочени в настоящата ППР, за да проверите дали има допълнения, премахване или промени по Избираемите програми и Избираемите машини, избираемите за Услугите по настоящата ППР;
- o. Да осигурите на IBM цялата съответстваща и налична диагностична информация (включително информация за продуктите или системите), отнасяща се до проблеми с Избираемите машини и програми, за които искате съдействие;
- p. Да инсталирате Избираемите Машини/и подходящите програми, които IBM ще Ви посочи и които може да са необходими за използването на тези отдалечени електронни средства;
- q. Да отговаряте за инсталацията на микрокода, фърмуера и коригиращите стъпки, които IBM Ви препоръчва; и
- г. Да използвате информацията, получена по Услугата само за поддържане на изискванията за обработка на информацията във Вашето предприятие.

В допълнение Вие приемате и се съгласявате:

- a. Да информирате Вашия Краен Клиент писмено, че всички Услуги част от тази Поръчка ще бъдат предоставени от Ай Би Ем (в някои случаи заедно с други юридически лица действащи от името на Ай Би Ем) и да посочите писмено на Вашия Краен Клиент номера на тази Поръчка.

## 1.6 Общи задължения на страните

Ако в даден момент някоя от страните поиска преглед на Списъка от Машини и Програми, всяка страна се задължава да съдейства за актуализацията на последния официален списък. Това съдействие ще се ограничи до обмена и консолидирането на файловете, съдържащи списък с продуктите.

## 1.7 Лиценз за Програми, използвани с предоставяните Услуги

Следните условия се прилагат за всяка Програма, която IBM Ви предоставя с дадена Услуга и която не е придружена с лицензионно споразумение.

IBM Ви предоставя неизключителен лиценз за използване на Програмата на Избираема Машина, посочена от IBM за оказване на помощ при определянето на проблема или друга системна поддръжка във връзка с Услугите.

Вие нямате право:

- a. Да променяте машинно четемите инструкции или данни на Програмата или да ги включвате в друга Програма;
- b. Да реасемблирате, декомпилирате или по друг начин да преобразувате Програмата, освен ако изрично не е разрешено от приложимото законодателство без възможност за договорен отказ от права;
- c. Да преотдавате лиценза, да прехвърляте или да се разпореждате с лиценза за Програмата, към която и да е трета страна, с изключение на Вашия Краен Клиент; или
- d. Да разпространявате Програмата на трети страни с изключение на Вашия Краен Клиент.

IBM предоставя Програмата БЕЗ НИКАКВИ ГАРАНЦИИ.

Ако IBM не предостави резервно копие Вие можете да направите едно копие на Програмата за целите на архивирането, при условие че възпроизведете и данните за авторските права и всякакви други означения за права на собственост върху копието. За резервното копие се прилагат същите условия каквито и за оригинала.

Вашият лиценз ще бъде прекратен, когато:

- a. Услугата бъде прекратена, оттеглена или при изтичането и неподновяването на нейния срок;
- b. Програмата вече не е необходима за изпълнение на Услугата; или
- c. Избираемата Машина посочена от IBM бъде изведена от експлоатация във предприятието на Вашия Краен Клиент.

## 1.8 Автоматично увеличаване на инвентарният списък

### Машини

Всяка нова Машина от същия тип като съществуваща избираема Машина инсталирана на посочената локация ще бъде автоматично добавена към настоящата ППР в деня след инсталирането на Машината.

Ъпгрейди на Машината, включващи добавяне на детайли, елементи, и промяна на модела на съществуваща избираема Машина, ще бъдат също автоматично добавени към тази ППР както е описано по-горе за нова Машина.

IBM ще коригира СКИМ листа и ще Ви уведоми за съответното увеличение на цените.

Всяка добавена Машина и ъпгрейд предполагат най-високото ниво на поддръжка и ъпгрейд на Услугите, ако има такива, които Вие вече получавате за други Избираеми машини от същия тип на същата Посочена локация.

Вие може да прекратите автоматичното увеличаване на инвентарния списък уведомявайки IBM писмено един месец, след като сте били фактурирани за увеличените такси. Това право за прекратяване не е в сила ако автоматичното увеличаване на инвентарния списък е в резултат на ъпгрейд на Машината включващ добавяне на детайли, промяна на модела и инсталирани елементи към съществуваща Избираема Машина.

Вие ще трябва да заплатите за която и да е Услуга за поддръжка, не включена в СКИМ, която IBM изпълнява по Ваше искане. Такива Услуги за поддръжка ще бъдат третирани на база условията в тази ППР.

### Лицензирани програми

Когато изтече срока на дадено споразумение на IBM за поддръжка на софтуер, сключено при закупуването на лицензирана Програма, тогава лицензираната Програма, която е била предмет на такова изтекло споразумение ще бъде включена автоматично в настоящата ППР при условие, че i) Програмата отговаря на изискванията за поддръжка на софтуер или Линията за поддръжка (Support Line) и ii) Програмата е инсталирана на Избираема Машина на Посочена локация. IBM ще актуализира списъка в резултат на всяко такова включване. В допълнение, Вие трябва да уведомите IBM и да известите IBM с копие от това уведомление за всякаква промяна в инвентарния списък или в капацитета на обработване на машините на Посочена локация.

Вие можете да отмените това автоматично увеличение на инвентарния списък за дадена Програма като уведомите в писмена форма IBM в срок до един месец след датата, на която IBM ви фактурира увеличените цени за техническото обслужване на софтуера или Услугата Линия за поддръжка (SupportLine). Такова право за отмяна не се прилага, ако Програмата представлява надстройка (ъпгрейд), допълнителен компонент, ново издание или нова версия на съществуваща Избираема Програма или друго копие на съществуваща Избираема Програма върху Избираема Машина. Тези случаи трябва да останат в обхвата на настоящата ППР и да получат същото ниво на обслужване както съществуващата Избираема Програма.

Вие ще бъдете таксувани за всяка Услуга по техническото обслужване на софтуер или продуктова поддръжка, които IBM извършва по Ваше искане за програмите, които не са включени като Избираеми програми. Такива Услуги по техническа поддръжка на софтуер или продуктова поддръжка се извършват съобразно условията на настоящата ППР.

## 1.9 Цени и плащане

Цените се изчисляват като се има предвид наборът от Избираеми машини, Списъкът от Избираеми Услуги и избраните опции за плащане.

Цените на Услугите може да бъдат коригирани, когато :

- a. при прегледа на инвентарния списък се установи промяна от последната отчетност; или
- b. Посочена локация, тип Избираема Машина или Услуга бъде добавена, премахната или променена.

Цените за новите Избираеми машини и Услуги ще бъдат действащите към същия момент цени на IBM. IBM може също така да преразгледа цените в съответствие с условията на Договора.

Променените цени нямат да влязат в сила преди изтичане на едногодишния период, считано от началната дата на договора или ако сте избрали опция "ценова протекция" или предплащане на годишна база или за по-дълъг период (Протекция/Предплатен период), цените за първоначално включените Избираеми Машини и Услуги няма да се увеличат по време на този Предплатен период/Протекция на цените. Всички новодобавени Избираеми Машини и Услуги както и промени в конфигурацията на съществуващи Машини и Услуги ще бъдат таксувани по настоящия ценови стандарт.

Ценовата протекция ще бъде валидна за новодобавените Избираеми Машини до края на периода на протекция на цените.

Вие ще ползвате намалението за суми, които стават дължими по време или след началната дата на намалението.

Ако сте избрали годишно плащане, IBM ще Ви фактурира за периода от началната дата на договора до края на календарната година, след това ще бъдете фактурирани на годишна база.

Ако сте избрали опция за тримесечно плащане, IBM ще Ви фактурира за периода от началната дата на договора до края на текущото календарно тримесечие и след това в началото на всяко следващо календарно тримесечие.

Ако покритието на Вашата гаранция или Услуга за поддръжка за Машината изтича до 90 дни или повече от края на договорния период на покритието на гаранцията или поддръжката, а Вие заявите впоследствие повторното стартиране на покритието на Вашата Услуга, ще бъде приложена такса за повторно установяване.

Таксата е базирана на броя дни от изтеклото покритие - най-много до 365 дни за приложимите такси за Услугата по поддръжка на хардуера за конкретната Машина.

Машината трябва да отговаря на изискванията на IBM за безопасност и експлоатационна надеждност от датата на покритието за Услугата.

IBM си запазва правото да провери Машината в рамките на един месец от стартирането на Услугата.

В случай че Машината не отговаря на изискванията на IBM за безопасност и експлоатационна надеждност, Вие се съгласявате да платите ремонтите, считани за необходими от IBM, преди IBM да одобри приложимата Машина за текущо покритие за Услугата.

## 1.10 Прекратяване

### 1.10.1 Основание за прекратяване

Всяка страна може да прекрати тази ППР с писмено уведомление до другата страна, ако съответната страна не е изпълнила договорените задължения по тази ППР, включително неизпълнение на задължение за плащане, от някоя от страните, при условие, че изправната страна е уведомила писмено за неизпълнението насрещната страна и е предоставила разумен срок за отстраняването му. Ако неизпълнението не е отстранено в съответния период от време и ответната страна продължи да не изпълнява задълженията си по тази ППР, изправната страна може да прекрати тази ППР, като уведоми насрещната страна.

В случай на такова прекратяване от IBM, IBM има правото да изисква от Вас да платите незабавно всички приложими такси дължими на IBM, като минимумът е дванадесет (12) месеца от таксите за Услуги включително и к такси за корекции, ако има такива.

### 1.10.2 Прекратяване от страна на Клиента

Можете да предоставите право на Клиента да прекрати настоящата ППР като изпрати тримесечно (90 календарни дни) писмено предизвестие до IBM, до края на календарния месец, в който Клиентът е прекратил Договора си с Вас, когато IBM действа като Подизпълнител и след като Избираемите машини или Услуги по настоящата ППР са били изпълнявани за срок от поне една година. Вие незабавно трябва да представите документ, удостоверяващ прекратяване от страна на Клиента.

Ако сте избрали Срочен ангажимент прекратяването ще бъде обвързано със заплащане от Ваша страна на приложимите такси (наречени по-нататък „Такси за корекция“).

Тези такси коригират цената спрямо отстъпките, които сте получили заради поетия от Вас срочен ангажимент. Таксите за прекратяване (Такса за корекция), ще бъдат начислени към цената за периода, в който сте по-искали прекратяването. Таксите за корекция са описани в секция “ Такса за корекция” по-долу.

### 1.10.3 Прекратяване на Услуга/и и изтегляне на Избираема/и Машина/и по желание на Клиента

Можете да прекратите Услугите за дадена Избираема Машина, като изпратите тримесечно (90 календарни дни) писмено предизвестие до IBM, след като Клиентът е прекратил Избираеми машини или Услуги с Вас, когато IBM действа като Подизпълнител и след като Услугите по настоящата ППР бъдат изпълнявани за срок от поне една година. IBM има право да изисква от Вас да предоставите документа, удостоверяващ прекратяването от страна на Клиента.

Ако сте избрали Срочен ангажимент прекратяването ще бъде обвързано със заплащане от Ваша страна на приложимите такси (наречени по-нататък “Такса за корекция”).

Тези такси коригират цената спрямо отстъпките, които сте получили заради поетия от Вас срочен ангажимент. Таксите за прекратяване (Такса за корекция), ще бъдат начислени към цената за периода, в който сте по-искали прекратяването. Таксите за корекция са описани в секция “ Такса за корекция” по-долу.

Вие можете да прекратите Услуга без да дължите Такса за корекция, само в следните случаи:

- a. По време на прекратяване на Услуга за Избираема Машина Клиентът заменя Избираемата Машина с еквивалентна IBM Машина, която е одобрена от IBM като Избираема за същата Услуга. Това условие е валидно особено за Избираема Машина заместена от еквивалентна IBM Машина от по-нов технологичен клас;
- b. Ако Клиентът трайно извади от експлоатация в предприятието си Избираемата Машина, която е обект на Услуга предоставена чрез тази ППР. Това не включва използването на Машината за обучения, за съхраняване на архивирани данни или Избираемата Машина използвани като тестова среда в рамките на предприятието на Клиента. При всеки такъв случай, Вие трябва да имате възможност да предоставите съответно доказателство от Клиента за прекратяване използването към IBM при първоначалното запитване от IBM;
- c. Включване/преместване на Избираема Машина към друг договор или ППР с IBM;
- d. сфера на дейност, за която Услугата е предоставена в рамките на тази ППР, вече не е под контрола на предприятието на Клиента (например бизнесът е продаден или окончателно прекратен);
- e. Предприятието на Клиента е обявено в несъстоятелност или банкрут;
- f. Поддръжката на Избираема/и Машина/и или Услуга/и е прекратена от IBM в съответствие с процеса на IBM за прекратяване на предоставяне на определен вид Услуги. Този процес ще бъде уточнен в детайли на базата на запитване към IBM от Ваша страна; и
- g. Преместване на Избираеми машини или Услуги в рамките на предприятието на Клиента, но извън границите на страната, освен ако едно от условията изложени в точки от а) до ф) е изпълнено.

Ако е изпълнено едно от условията описани по-горе Вие трябва да уведомите IBM с едномесечно (тридесет (30) календарни дни) писмено предизвестие, за да прекратите Избираема Машина или Услуга част от тази ППР. IBM има право да изисква от Вас да предоставите, документ, удостоверяващ прекратяването от страна на Клиента.

Вие нямате право да прекратите Услуга за Избираема Машина или друга Услуга от тази ППР без писменото съгласие на IBM, в случаите, когато преместите Избираема Машина или Услуга към филиал на Клиента т.е към юридическо лице, контролирано от Вас или под общо управление с Вашето предприятие, в което имате пряка или непряка собственост върху повече от петдесет (50) процента от акциите на предприятието.

#### 1.10.4 Такси за корекция

Вие можете да определите таксите за корекция, които се прилагат към Вашия Клиент, обаче ще бъдете задължени да заплатите таксите както са изчислени по-долу. Таксите при прекратяването на тази ППР (наречени "Такси корекция") и/или за прекратяване на Избираема Машина или Услуга се изчисляват на базата на:

##### 1.10.4.1 Прекратяване по време на първоначалния срок на договора или при подновяване на срока на договора

В случай на прекратяване на Поръчката след изтичане на договорения период, такси корекция не се дължат. IBM има право да получи всички суми дължими за периода, след който влиза сила прекратяването на Поръчката.

##### 1.10.4.2 Прекратяване при срочен договор (СД)

Ако сте избрали срочен ангажимент ще трябва да платите такса за корекция както следва :

- в случай на предсрочно прекратяване на ангажимент с първоначален срок от две (2) години се дължат седемнадесет процента (17 %) от средната годишна такса за съответната Услуга ; или
- в случай на предсрочно прекратяване на ангажимент с първоначален срок от три (3) години се дължат двадесет и пет процента (25 %) от средната годишна такса за съответната Услуга; или
- в случай на предсрочно прекратяване на ангажимент за срок от четири (4) години се дължат тридесет и три процента (33 %) от средната годишна такса за съответната Услуга; или
- в случай на предсрочно прекратяване на ангажимент за срок от пет (5) години се дължат четиридесет и два процента (42 %) от средната годишна такса за съответната Услуга.

Горе описаните такси за корекция включват възстановяване на предплатени отстъпки и приложими отстъпки по тази ППР.

В случай, че извадите Избираема Машина или прекратите друга Услуга, за която вече сте предплатили съответните такси, или в случай че IBM прекрати или изтегли Услуга за Избираема Машина, за която вече сте платили Вие ще получите пропорционален кредит за тази Машина или Услуга. При всички случаи, ако Ви бъде начислена такса за корекция, предплатените такси за Услуги ще бъдат взети под внимание при калкулирането на таксата за корекция.

#### 1.11 Необходими съгласия

Вие отговаряте за надлежното получаване и предоставяне на IBM на всички съгласия, необходими на IBM за извършването на Услугите, описани в настоящата ППР. Необходимо съгласие означава всяко съгласие или одобрение, което следва да предостави на IBM и неговите подизпълнители правото или лиценза за достъп, използване и/или промяна (включително създаването на копия) на хардуера, софтуера, фърмуера и други продукти, които Вие и Вашият Краен Клиент използвате, без това да нарушава правата на собственост или лицензионните права (включително патенти и авторски права) на доставчиците или собствениците на такива продукти.

Вие се съгласявате, че ще освободите от отговорност, ще защитавате и ще предпазвате IBM, неговите подизпълнители и дъщерни дружества, в които IBM има мажоритарно участие, от и срещу всякакви искове, загуби, отговорности и вреди (включително разумни адвокатски хонорари и разходи), произтичащи от или във връзка с всякакви искове (включително за нарушение на патент или авторско право), заведени срещу IBM, за които се предполага, че са възникнали в резултат на това, че не сте осигурили необходимите съгласия.

IBM се освобождава от изпълнението на всякакви задължения, които може да бъдат засегнати от това, че Вие не сте успели своевременно да осигурите необходимите съгласия на IBM.

#### 1.12 Ограничение за износващи се части

Клиентът е запознат, че някои устройства документирани в техните продуктови спецификации (като флаш памет) имат ограничен брой записи; това е планирано ограничение на съответната технология. Тъй като технологията е с ограничена очаквана продължителност на живота, тя е изключена от стандартното покритие на поддръжката, освен ако не е уговорено друго.

## 2. Техническа поддръжка на IBM машини

IBM ще извършва Услугата Техническа поддръжка на IBM машини за Избираемите машини на IBM, описани в Списъка с критерии за идентификация на машините към основния Списък. Тази Услуга включва:

- a. Отдалечено съдействие на Вас или на Вашия Краен Клиент за определяне на това дали проблемите в системата са свързани с Машината или Програмата (определяне на проблема);
- b. Услуги по диагностика и ремонтно обслужване по отдалечен начин и на място в съответствие с типа на Услугата, определен за Избираемата Машина в Списъка с критерии за идентификация на машините, за поддържането на Избираемите машини на IBM или възстановяването им в съответствие с техните официално публикувани спецификации;
- c. Ако е приложимо за IBM Избираемите машини, инсталация на програми за мониторинг, които помагат за:
  1. Откриване и анализ на постоянни грешки;
  2. Откриване на евентуален модел при временните грешки; и
  3. Констатиране и отчитане на проблеми с носителите.  
IBM си запазва правото на собственост върху всички подобни програми за мониторинг. Вие имате право да активирате такива програми по искане на IBM, единствено за да дадете възможност на IBM да извърши предвидените тук Услуги;
- d. Услугите на специалистите по поддръжка от местата за производство, проектиране и развойна дейност на IBM, когато IBM счете за необходимо;
- e. Планирането, изготвянето на график и инсталацията на всякакви инженерни промени или поръчки за извършване на промени на място, необходими за подобряване на експлоатационната надеждност, ефективността и/или безопасността на Избираемите машини;
- f. Съдействие към Вас или Вашия Краен Клиент при установяването и внедряването на електронни механизми за поддръжка като Сервизен агент (Service Agent) и Сервизна линия (ServiceLink) на IBM;
- g. Активиране за нуждите на служителите на IBM на електронни механизми за отдалечена диагностика, извършване на корекции и обновяване на Вашите Избираеми машини.

В случай че Машината не отговаря на изискванията на IBM за безопасност и експлоатационна надеждност, Вие се съгласявате да платите ремонтите, считани за необходими от IBM, преди IBM да одобри приложимата Машина за текущо покритие за Услугата.

### 2.1 Сервизен агент (Service Agent)

За Избираеми машини на IBM, които IBM посочи, IBM ще предостави Програма, помагача при:

- a. Откриване и анализ на постоянни грешки;
- b. Откриване на евентуален модел при временните грешки; и
- c. Проследяване на ефективността и тенденции; и
- d. Констатиране и отчитане проблеми с носителите.

IBM ще Ви консултира за всички активирани интерактивни функции, които ще Ви бъдат предоставени за ползване.

IBM Ви предоставя лиценз за Програмата, както е посочено в условията на раздел Лиценз за Програми, използвани с предоставяните Услуги в настоящата ППР.

Вие приемате да осигурите дисково пространство за Програмата, връзка към Вашия или на Крайния клиент център за управление и, ако се изисква от IBM, свързване с модем, подходяща телефонна връзка и съответен Клиентски идентификатор. Може да се наложи да предоставите работна станция, на която ще бъде инсталирана Програмата и свързана с Избираема Машина.

## 3. Сервизна линия на IBM (ServiceLink)

Следните условия се прилагат винаги, когато дадена Услуга по настоящата ППР включва Сервизна линия на IBM (ServiceLink); електронен достъп до базите данни на IBM, съдържащи информация за поддръжката на продуктите на IBM.

IBM ще:

- a. Предостави инструкции за достъп до базите данни;
- b. Предостави Клиентска идентификация на определяния от Вас Администратор на Услугата за Клиенти Сервизна линия на IBM (ServiceLink); и
- c. Се откаже от всички такси за комутируема комуникация и такси за мрежов трафик при комутируем достъп до Сервизна линия на IBM (ServiceLink).

Вие приемате:

- a. Да уведомите IBM за посочените от Вас упълномощени Клиенти на базите данни на Сервизната линия на IBM (ServiceLink). Можете да посочите като Клиенти само Ваши служители или служители на Крайния Клиент;
- b. Да назначите Клиент, който да бъде Администратор техническа поддръжка Сервизната линия на IBM (ServiceLink) (по-долу наричан АТП). АТП носи отговорност за:
  1. спазването на процедурите за АТП, предоставяни от IBM;
  2. регистриране на Вашите Клиенти за достъп до продуктите бази данни на IBM;
  3. да действа като основно лице за контакти между Вашите Клиенти (Крайния Клиент) и IBM;
- c. Да гарантира, че Вашите Клиенти използват информацията, получена от Сервизната линия на IBM (ServiceLink), само за удовлетворяване на изискванията на Крайния Клиент за обработка на информацията. Вие не можете да използвате информацията, получена от Сервизната линия на IBM (ServiceLink), за целите на разработването на какъвто и да е продукт или при дейности, свързани с продажба или маркетинг, или за осигуряване на поддръжка на трети страни;
- d. Да осигурите оборудването (като работни станции, модеми и комуникационни компоненти), необходими за използването на Сервизната линия на IBM (ServiceLink);
- e. Да се сдобие с програмите, необходими за осъществяването на комутируем интернет достъп до Сервизната линия на IBM (ServiceLink);
- f. Да носите отговорност за всяко неразрешено използване на Вашите Клиентски идентификации; и
- g. Да заплащате таксите на всяка трета страна - доставчик на телекомуникационни Услуги, които използват Вие или Вашият Краен Клиент за достъп до Сервизната линия на IBM (ServiceLink).

#### 4. Електронни Услуги на IBM

Електронните Услуги Ви позволяват по електронен път да получавате помощ при дефекти по лицензирани програми на Вашия Краен Клиент. IBM извършва тази Услуга за Вас и Вашите Крайни Клиенти в "НАЛИЧНИЯ И ВИД, БЕЗ ГАРАНЦИИ" на Посочената локация.

Тази Услуга се предоставя само за iSeries (и AS/400) и zSeries (и S/390).

Тази Услуга осигурява следното:

- a. Правото да получавате:
  1. PTF (Временни програмни корекции – фиксове) и да изисквате тяхната електронна или физическа доставка; и
  2. Профилактични пакети и да изисквате тяхната физическа доставка.  
IBM също така предоставя информация относно инсталирането на нови версии на Програмата и инсталирането на PTF;
- b. Възможност за докладване на предполагаем проблем с Избираема Машина на IBM в Центъра за поддръжка на IBM и за получаване на електронен отговор;
- c. Уведомяване за наличието на PTF и APAR (Оторизиран доклад за анализ на Програмата).

#### 5. Софтуерна поддръжка на IBM

За Избираемите програми за софтуерна поддръжка, които са посочени в Списъка и за които Вие или Вашият Краен Клиент сте получили лиценз, IBM ще предостави по време на срока на договора следното:

- a. Обновявания на програмите (включително нови версии и издания), обявени по време на срока на договора, когато бъдат пуснати в продажба и заявени от вас; и
- b. Отдалечено съдействие в отговор на заявките на Вашия Краен Клиент, представляващи:
  1. Кратки въпроси относно основни аспекти на инсталирането, използването и конфигурирането на съответната Програма;

2. Въпроси относно публикациите за дадена Програма;
  3. Въпроси касаещи проблеми, свързани с кода;
- с. Преглед на диагностичната информация с цел подпомагане изолирането на причината за даден проблем (например, съдействие при интерпретирането на регистрираните данни за даден проблем, като трасировки (traces) и дъмпове (dumps) при проблеми, свързани с кода и инсталирането); и
- d. За вече известни дефекти, сервизна информация за разрешаването на проблема и програмни фиксове, които имате право да получите Вие или Вашият Краен Клиент съгласно условията на Вашия IBM лиценз.

Услугата не включва съдействие при 1) проектирането и разработването на приложения, 2) използване на Програмите в работна среда от Вашия краен Клиент, различна от предварително определената за тях, или 3) проблеми, причинени от продукти, за които IBM не носи отговорност по настоящата ППР.

Допълнителна такса, наречена "Следлицензионна такса" (After Licence Charge, ALC) или "Поддръжка след лиценз" (MAL), може да се начисли ако Услугата по софтуерна поддръжка за Избираема Програма е заявена след изтичането на 30 (тридесет) дни след закупуването на лиценза на Избираемата програма и/или след изтичането на подновяването на поддръжката.

### 5.1 Определения

Избираема Програма за поддръжка на софтуера означава Програма, която е посочена в списъка на уебсайта [www-03.ibm.com/services/sl/products/](http://www-03.ibm.com/services/sl/products/) ("Изброените програми") и се идентифицира в Списъка като инсталирана на Избираема Машина или впоследствие се добавя в съответствие с раздел „Автоматично увеличение на инвентарния списък“. Програмите, посочени на горепосочения уебсайт като iSeries Програми, са Избираеми програми за Избираемите машини, изброени като предмет на техническа поддръжка на софтуера за iSeries в Списъка. Други програми следва да бъдат указани по име в Списъка, за да бъдат Избираеми програми.

### 5.2 Задължения на IBM

IBM ще оказва съдействие по телефона и, ако е възможно, чрез електронен достъп, само на персонала за техническа поддръжка на Вашите или на информационните системи (ИС) на Краен Клиент по време на основната смяна.

IBM ще положи всички икономически целесъобразни усилия да отговори, по телефона, на обаждания за обслужване от Ваша страна в рамките на два часа по време на основната смяна. Първоначалният отговор на IBM може да доведе до решение по Вашето или на Краен Клиент запитване или ще постави основата за определянето на това какви допълнителни действия може да са необходими за постигането на техническо решение по Вашето или на Краен Клиент запитване. Извън основната смяна IBM ще отговори на заявките за обслужване, които Вие определяте като критични проблеми за Клиента и ще използва всички икономически целесъобразни усилия за предоставянето на такъв отговор в рамките на два часа.

### 5.3 Прекратяване и оттегляне на Услуга

IBM може да прекрати или да оттегли предлагането на настоящата услуга за техническа поддръжка на софтуера или да оттегли предлаганата Програма, посочена на уебсайтовете на IBM, упоменати в раздел „Определения“, с отправяне на тримесечно писмено предизвестие до Вас. Ако сте предплатили Услугите за оттеглената група за поддръжка, IBM ще Ви предостави пропорционален кредит.

IBM си запазва правото да променя периодично програмите, изброени на уебсайтовете на IBM, посочени в раздел „Определения“, като всяко такова допълнение или премахване съответно изменя Вашите Избираеми програми и Избираеми машини за софтуерна поддръжка.

## 6. Разширена техническа поддръжка - ETS (Enhanced Technical Support)

IBM извършва за вас дейностите, определени в това Приложение за опция към Услугата за Разширена техническа поддръжка (ETS) - Техническа помощ (или "Услугата") за Избираемите за Разширена техническа поддръжка машини и Избираемите за Разширена техническа поддръжка програми, идентифицирани в съответната Поръчка/Предмет на работа и изброени в съответния списък.



## 6.1 Определения

**Годишен период за предоставяне на Услуга** – период от 12 последователни месеца, който започва от Датата на влизане в сила на тази Поръчка (специално дефинирана като „начална дата на ППР“ или като „начало на ППР“ в Списъка към ППР), както и всеки последващ период от 12 месеца.

**Базови договори за поддръжка** – прилагат се договори за следните Услуги: IBM софтуерна поддръжка, IBM Линия за поддръжка, IBM хардуерна поддръжка, IBM ServicePac, IBM Subscription & Support, IBM Passport Advantage или каквато и да е еквивалентна поддръжка валидна за ETS избираемите машини или ETS избираемите програми.

**Критичен проблем за Клиента** – проблем с ETS избираема Машина или ETS избираема Програма, водещ до критично нарушаване бизнес операциите на Вашия краен Клиент.

**Избираеми Програми за ETS и Избираеми Машини за ETS** - 1) Програми, които са определени като Избираеми Програми за ETS в Списъка към настоящата ППР и 2) Машини, които са определени като Избираеми Машини за ETS в Списъка към настоящата ППР и/или изброени ETS групите за Поддръжка, които са определени в приложените към тази ППР Приложения за избор на Услуга.

**ETS отчет** – набор от документи, който съдържа статус за рапортуваните проблеми, техническа информация, препоръки и допълнителни данни приложими към предоставянето на Услугите.

**Група за ETS поддръжка** – списък с програми и/или машини, които са избираеми за специфични опции на ETS Услуги. Наличните групи могат да бъдат открити на следния интернет адрес: [www.ibm.com/services/supline/products/](http://www.ibm.com/services/supline/products/).

**Квалифицирано обаждане** – Ваше или на Ваш Краен Клиент запитване за извършване на Услуга, прието от IBM за изпълнение при условията на тази ППР.

**Екип за дистанционно консултиране на Клиенти** – екип, съставен от специалисти назначени от IBM, които извършват Услугата в рамките на това Приложение за опция към Услуга и работят съвместно с Вашето Основно лице за технически контакти за изграждането и поддържането на рамка за осъществяване на техническата комуникация при изпълнението на Услугата.

**Време за реакция** – времето между регистриране на Вашето или на Вашия Краен Клиент обаждане в системата на IBM и контакт с Вас или Вашия краен клиент от квалифициран представител на IBM.

**Доставчик на Услуги** – не IBM организация, която предоставя технически Услуги за не IBM продукти.

## 6.2 Промяна на машините и програмите, посочени в групите за поддръжка.

IBM си запазва правото да променя периодично програмите и машините, изброени в групите за ETS поддръжка. Всяко такова допълнение или премахване изменя съответно Вашите ETS Избираеми Програми и/или ETS Избираеми машини.

IBM си запазва правото да оттегли предлагането на всяка група за ETS поддръжка, с отправяне на тримесечно писмено предизвестие до Вас. Ако сте предплатили Услугите за дадена оттеглена група за ETS поддръжка, IBM ще Ви предостави пропорционален кредит.

## 6.3 Задължения на IBM

IBM ще извършва следните дейности по време на Основната смяна, освен ако изрично не е посочено друго:

а. Екип за дистанционно консултиране на Клиенти (Remote Account Advocate Team)

Екипът за дистанционно консултиране ще:

1. Проведе разговор за първоначален преглед с Вашето основно лице за контакт за:
  - a. преглед на срока на Услугите и всички свързани с това документи;
  - b. преглед на техническата IT среда по отношение на ETS Избираеми машини и Избираеми програми, които се поддържат в рамките на Услугите на Вашата определена Локация.
  - c. изясняване на настоящата структура за поддръжка в организацията на Вашия краен Клиент.
  - d. Уточнява критичните системи, приложения, ключови дати и време, в което бизнес средата да бъде покрита от Услугите; и

- е. Планиране на първоначалната настройка на използваните средства
- Извършване на първоначална проверка на всички подходящи електронни връзки за отдалечена поддръжка към Вашите ETS избираеми машини и приложимите инструменти за диагностика; и
  - Създаване на график за редовни разговори с основното лице за технически контакт за да прегледа текущия Ви статус. Честотата на конферентните разговори е предвидена в допълнението прикачено към тази Поръчка за /предмет на работа за пакет Услуги, когато Посочената ETS поддръжка е определена в списъка на тази ППР.

По време на тези конферентни разговори Екипът за дистанционно консултиране ще предостави ETS отчет, който ще включва всички приложими отчети и информация, както е описано в тази ППР и в допълненията към тази ППР.

В случай на критичен за Клиента проблем, причинен от Избираема Програма за ETS или Избираема Машина за ETS, екипът за дистанционно консултиране на Клиенти ще координира дейностите по поддръжка в IBM и ще Ви информира за напредъка на разрешаването на проблема докато проблема не бъде разрешен.

b. Гарантирано време за реакция

За Избираемите Програми за ETS, IBM ще положи усилия, за да отговори по телефона на обаждания, които се отнасят до критични за Клиента проблеми, в рамките на 30 минути по време на пълна смяна и да отговори в рамките на 2 часа на проблеми, които не са критични за Клиента по време на основната смяна.

За Избираемите Машини за ETS, IBM ще положи усилия за да отговори по телефона на обаждания, които се отнасят до критични за Клиента проблеми, в рамките на 30 минути по време на часовете на покритието, определени в Списъка или в друг приложим базов договор за Поддръжка, и в рамките на до 2 часа да отговорите на проблеми, които не са критични за Клиента.

Всички критични за клиента проблеми трябва да бъдат съобщавани по телефона заедно с детайли за засегнатия софтуерен компонент, също така тип на Машината и сериен номер.

За не рапортуван ще се счита проблем, за който тази информация не е предоставена.

Първоначалният отговор на IBM може да доведе до техническо разрешаване на проблема на Вашия Краен Клиент или може да бъде основата за определянето на това какви допълнителни действия са необходими.

c. Персонализирани Услуги за превантивна поддръжка

Екипът за дистанционно консултиране ще предостави отчет за статуса на Услугите и съвети базирани на информация събрана чрез IBM инструменти или чрез Вас чрез редовни конферентни разговори с основния Ви контакт за технически въпроси. Детайлите на разполагаемите услуги за всяка група продукти са предоставени в това Приложение прикачено към тази ППР, когато ETS групата за поддръжка е посочена в списъка на тази ППР.

d. Изолиране на проблеми на ниво разнородна ИТ среда

IBM ще Ви съдейства при идентифицирането на проблеми, докладвани от Вас/Вашия краен Клиент, когато проблемът се отнася до разнородни платформи и/или разнородни ИТ среди на Посочените от Вас локации.

Ако IBM идентифицира възможен проблем свързан с не-IBM Избираеми машини, IBM ще Ви достави техническа информация събрана по време на установяване на проблема за Вашия Краен Клиент, когато той декларира проблема пред Вашия доставчик на Услуги.

Координацията с доставчика на Услуги и решаването на проблема остава Ваша изключителна отговорност. Вие носите отговорност за прилагането на препоръките направени от Вашия доставчик на Услуги. IBM няма да носи отговорност за решаването на проблема за продукти не покрити от Базовите договори за поддръжка.

e. Софтуерна поддръжка на място за проблеми, които са критични за Клиента

IBM ще предостави софтуерна поддръжка за критичен за клиента проблем на място както следва: ако даден критичен за клиента проблем, свързан с Избираема Програма за ETS, не може да бъде анализиран или решен ефективно от разстояние, IBM ще проучи проблема на мястото на инсталацията на Избираемата Машина за ETS, на която е инсталирана Избираемата Програма за ETS. Тази поддръжка на място ще бъде предоставена само по преценка на IBM и по време на основната смяна освен ако не е посочено друго.

## 6.4 Вашите Допълнителни Задължения

Вие се съгласявате:

- a. да подсигурите приложимата основна поддръжка за всички продукти, които ще бъдат покрити от Услугите (включваща и часове на покритие) в рамките на срока на тази ППР. В частност Вие се съгласявате да реферирате към това Приложение за опция към Услугата за Разширена техническа поддръжка (ETS) за специфичните договори за основна поддръжка. Ако Вие прекратите, който и да е от тези договори за основна поддръжка (или промените часовете на покритие), Вие трябва веднага да уведомите Вашия екип за дистанционно консултиране. Той ще Ви помогне да установите подходящите промени за Вашето покритие чрез Услугите предоставени чрез тази ППР.
- b. да посочите основното лице за контакт по технически въпроси и да уведомите Вашия екип за дистанционно консултиране до 3 работни дни от началната дата на тази ППР. Това лице (а) ще бъде основната връзка за комуникация с Екипа за дистанционно консултиране свързан с Услугите, (б) ще участва в разговорите за преглед на състоянието с Екипа, или ще определи заместник, за това, (с) ще има правото да действа от Ваше име в случаите засягащи Услугите покрити от тази ППР.
- c. да подсигури, че критичните за Клиентя проблеми са докладвани чрез лицето за контакт по технически въпроси, с равностойни технически познания за средата на ETS избираемите програми и ETS избираемите машини.
- d. да представяте критичните за Клиентя проблеми, свързани с ETS избираема Програма по телефона със съответните детайли на засегнатият софтуерен компонент и свързания с това тип на Машина и сериен номер. За не докладван, ще бъде считан проблем, за който тази информация не е изцяло и своевременно предоставена на IBM.
- e. да преглеждате редовно ETS избираемите програми и ETS избираеми продукти изброени в ETS групи по поддръжка, включени в тази ППР, за да се установи дали има добавяния или заличавания (например продукти премахнати на крайната им дата на употреба), което може да повлияе поддръжката на продукта, която получавате чрез тези Услуги. Въпроси относно такива промени следва да бъдат отнесени към Екипа за дистанционно консултиране на Клиенти.
- f. да инсталира инструменти (средства за работа) и изпълнение на препоръчаните от Екипа за дистанционно консултиране на Клиенти действия, които по взаимно съгласие на двете страни са необходими за ефикасното изпълнение на тези услуги. Детайли за тези инструменти ще бъдат дискутирани по време на първоначалния разговор. Средствата за работа доставени чрез IBM следва да бъдат използвани само за целите на изпълнение на Услугите.
- g. да осигурите, че сте лицензирани за всички Избираеми програми, за които Вие сте поискали Услуги.
- h. да покривате разумните разходи, включително такива за транспорт, храна и квартира, които са направени от IBM специалиста при извършването на техническите дейности във вашата Определена локация. Вие приемате за разумни разходите за пътуване до района на Определената локация, както и тези за настаняване в хотел непосредствено преди и след извършването на дейността на място.

## **6.5 Претенции при неспазване на гарантираното време за реакция**

### **6.5.1 Предоставяне на кредити**

Ако IBM не покрие договорено ниво на Абонаментната Услуга при Квалифицирано обаждане, тогава Вие имате право да изискате Кредит за Услуга от IBM. За приложимите видове модели на Обслужваната Машина, кредитът за Услуга се равнява на 4% от публикуваната годишна такса за ETS поддръжка на IBM, която покрива ETS избираеми машини или ETS избираеми програми. Имате право на не повече от два (2) кредита за ETS обслужване на групата от Машина през една календарна година.

### **6.5.2 Отчети**

На база на Ваше запитване, IBM ще ви предостави отчет във връзка с инцидента, за който Вие сте предявили претенция за Кредит за Услуга.

### **6.5.3 Изключения**

Кредити за Услуги не се дължат за каквито и да са проблеми свързани с ETS избираеми Машини или ETS избираеми Програми извън контрола на IBM, или дължащите се на, но не ограничени до следните факти:

- a. Неизпълнение поради проблеми с предоставеното на Вашия Краен Клиент съдържание или програмни грешки, включително, но не само свързани с инсталация и интеграция на съдържанието;
- b. Неизпълнение поради системно администриране, команди, прехвърляне на файлове, извършвани от Вашите служители или служители на Вашия Краен Клиент;

- c. Неизпълнение поради работа извършена по Ваше или на Вашия Краен Клиент искане или поради извършването на други дейности, които ръководите и за които отговаряте;
- d. Отсъствие на ненавременен отговор от основното лице за технически контакт или от лицето с равностойни технически познания, на което е предоставена тази отговорност като обратна връзка към IBM по телефона; и
- e. Отказ на Услуга, атентати, природни бедствия, промени, произтичащи от държавни, политически или други регулаторни действия или съдебни решения, стачки или трудови спорове, действия на гражданско неподчинение, военни действия, действия срещу лица (включително превозвачи и други доставчици на IBM), и други форсмажорни обстоятелства.

#### 6.5.4 Изключителност на средствата за защита

Вие и IBM се съгласявате, че Кредитите за Услуга представляват неустойки и че тези кредити представляват Вашето единствено и изключително обезщетение при неработещо състояние на ETS избираемите Машини и/или Програми, за което се дължат тези кредити.

#### 6.5.5 Уреждане на кредити

За да получите Кредит за Услуга, трябва да уведомите IBM не по-късно от петнадесет (15) дни след последния ден на календарния месец, в който смятате, че нивото на Абонаментна Услуга за надлежно обаждане не е осъществено от IBM, или, в случай на прекратяване на тази ППР, преди датата на прекратяване. Не уведомяването на IBM в рамките на този период от време ще доведе до загуба на правото за предмета на кредит.

След разследване на Вашето искане, IBM ще Ви уведоми за всяко кредитно обслужване, което Ви се дължи и ще Ви бъде дадено право да получите плащане за съответната сума.

Всички кредити, дължими на Вас от IBM след изтичането или прекратяването на тази ППР ще бъдат уредени в рамките на един (1) месец след влизането в сила на изтичането на срока или прекратяването.

Вие имате право да получите Кредит за Услугата само ако сте платили за съответните Услуги.

## 7. Други Услуги

IBM ще извършва „Други Услуги“, както е посочено в Списъка към настоящата ППР, при условията на съответните Поръчки за/ предмет на работа и /или Приложенията за допълнителни Услуги. Цените за „Други Услуги“ са включени в цените определени в Списъка на настоящата ППР.

## 8. Гарантирани нива на услуги

Настоящото Допълнение към Поръчка на пакет от IBM Услуги (ServiceSuite), урежда максималния срок, разрешен за изпълнение на избраните опции за Абонаментна услуга, след получаване в IBM на съобщение за проблем за машини, обслужвани съгласно условията на Договора за услуги на IBM или Договора за обслужване на системата. Докладът за проблема се счита за получен, ако е подаден по електронен път, по телефон, електронна поща или факс апарат от клиента до IBM, с посочване на типа и модела на засегнатата машина, сериен номер и местоположение. Ако тези данни са пропуснати, проблемът не се счита за докладван.

### 8.1 Ниво на услугите

IBM ще предостави на Клиента опции на Гарантирани нива на услуги, посочени в Приложението към Поръчката на пакет от IBM услуги (ServiceSuite). Описание на гаранцията на IBM хардуер и опциите за поддръжка са налични в „Оперативния Наръчник за поддръжка на IBM хардуер“, който е на разположение при поискване от IBM единствено за информационни цели.

### 8.2 Описание на Гарантираните Нива на Услуги :

Наличните гарантирани нива на Услуги, които се извършват само в часовете на покритие, са:

**Фиксирано Време за отстраняване на проблем (FXT):** IBM предоставя Избираемата услуга на Избираемата Машина и гарантира че ще го направи в рамките на избраното Фиксирано Време. Фиксираното Време, както IBM го измерва, е периода между регистриране на обаждането за проблем в IBM системата за Управление на Обажданията и възстановяването на Избираемата Машина до добро работоспособно състояние (в съответствие с нейната спецификация).

"Съответствие" е годността на машината да се използва до степента, предвидена от производителя и за тестовите мерки, описани в съответната документация. Ако тестовите мерки доведат до положителен резултат, машината е оперативна и готова. Инсталацията или конфигурирането на системата и софтуера приложение не е част от съответствието на техническата спецификация на машината.

**Време за обратно обаждане (CNT):** IBM ще се обади обратно на Крайния Потребител с цел първоначално определяне на проблема в рамките на определеното „време за обратно обаждане“. Времето за обратно обаждане, както IBM го измерва, е периода между регистриране на сигнала за проблем в IBM системата за Управление на Обажданията и обратното обаждане от квалифициран специалист като първа стъпка за определяне на проблема.

**Време за реакция на място (ORT) :** IBM поема ангажимента да пристигне на мястото на Избираемата Машина в рамките на избраното „време за реакция на място“. Времето за реакция на място, както IBM го измерва, е периода между регистриране на сигнала за проблем в IBM системата за Управление на Обажданията и пристигането на Сервизен специалист на мястото на инсталация на Избираемата Машина.

**Време за реакция на място – сервизен специалист на място с части –** периода между регистриране на обаждането за проблем в IBM системата за Управление на Обажданията и пристигането на Сервизен специалист на мястото на инсталация на Избираемата Машина с определените части.

### 8.3 Срок и прекратяване:

Срокът ("Срок") на това Допълнение ще започне от датата, на която това Допълнение бъде включено в посочената Поръчка на пакет от IBM услуги (ServiceSuite) и ще бъде минимум 12 месеца. Прекратяването ще бъде по същото време, както приложимата посочена Поръчка на пакет от IBM услуги, освен ако не бъде прекратено по-рано. Можете също така да прекратите това Допълнение или част от него като изпратите до IBM тримесечно писмено предизвестие, след първата година от влизане в сила на Допълнението. Ако сте извършили покупката от Бизнес партньор на IBM, трябва да изпратите тримесечно писмено предизвестие до IBM, чрез своя бизнес партньор до IBM.

Можете да прекратите услугите за дадена избираема машина, ако причина за това е замената на обслужваната машина с равностойна машина от нова технология, която е сертифицирана от IBM като отговаряща на изискванията за същата услуга.

### 8.4 Искове за неспазване на Гарантираните нива на услуги:

В случай че IBM не изпълни уговореното ниво за обслужване, за Гарантираното ниво на Услуга за поддръжка, дефинирана в Списъка, след като Клиентът е докладвал за проблем съобщавайки машинния тип, модел и сериен номер, то Вие имате право да претендирате кредит за Услугата. За съответните Избираеми машини, кредитът за Услуга се равнява на 4% от публикуваната годишна такса за поддръжка на IBM. Ако едно събитие причини прекъсване, което предизвиква множество повреди, Вие имате право да получите кредит на обслужване само за една от неработещите Избираеми машини. В този случай, ще получите кредит за обслужване единствено за най-голямата сума, а не общата сума от кредити за всички неработещи Избираеми машини. Имате право на не повече от два (2) кредита за обслужване на Избираемата машина през една календарна година, т.е. максималният кредит, който може да бъде платен от IBM за Избираемата машина за една календарна година е 8% от публикуваната годишна такса на IBM за вида на модела на Избираемата машина.

Ако желаете, IBM ще предостави писмен отговор във връзка със събитие, за което се претендира кредит.

### 8.5 Изключения:

- Времето извън уговорените „Периоди на обслужване“ не се счита за „гарантирано време за реакция“, както е предвидено в този договор.

- Обстоятелства, които са извън контрола на Ай Би Ем (напр. непреодолима сила, трудови спорове, или липса на безпрепятствен достъп до засегнатата машина), освобождава IBM от задължението да се съобразява с уговореното гарантирано време за реакция.
- Непрекъсваемите източници на напрежение (UPS) се изключват от Времето за поправка и Времето за реакция на място.
- Проблем свързан с програмни грешки, включващи, но не ограничени до инсталиране и интегриране;
- Проблем породен от администриране на системите, команди, трансфер на файлове извършвани от служители на Крайния Потребител;
- Проблем породен от работа извършена по Ваше желание или поради други дейности, които Вие ръководите;
- Отказ на услуга, атентати, природни бедствия, промени, произтичащи от държавни, политически или други регулаторни действия или съдебни решения, стачки или трудови спорове, действия на гражданско неподчинение, военни действия, действия срещу лица (включително превозвачи и други доставчици на IBM), и други форсмажорни обстоятелства;
- Липса на достъп или ненавременна реакция от страна на Крайния Потребител в случай на инциденти, които изискват идентифициране източника на проблема от Крайния Потребител и / или разрешаването му, както и изпълнение на задълженията по предоставянето на предварителни услуги;
- Проблем дължащ се на софтуера;
- Загубата на вградена резервираност на машината не влиза във времето за поправка, освен ако изрично не е поискано от потребителя.
- Проблем дължащ се на влиянието на околната среда.

#### 8.6 Срок за въвеждане в действие:

По време на фазата на въвеждане в действие на Гарантираните нива на услуги, IBM ще предприеме всички икономически целесъобразни усилия за да изпълни договорените нива на обслужване. По време на тази фаза неустойките не са приложими. Фазата на въвеждане в действие започва с началната дата на Услугата и завършва в деня след като двете страни се споразумеят за следното:

Платформа	Етап на въвеждане в действие
System x	2 седмици
System p	2 седмици
System i	2 седмици
System z	4 седмици
System Storage	4 седмици
Не IBM продукти	8 седмици

#### 8.7 Искове за неспазване на гарантираното ниво на обслужване:

Вие и IBM се съгласявате, че кредитите за обслужване са вид обезщетение и че тези кредити представляват Вашето единствено и изключително обезщетение при повреда на Избираемата машина, за която се дължат. Ако сте закупили Разширена Техническа Поддръжка от Бизнес Партньор на IBM, това Допълнение не Ви дава право да предявявате претенции срещу своя Бизнес Партньор.

#### 8.8 Уреждане на кредити:

За да получи кредит за обслужване, Клиентът трябва да информира Ай Би Ем не по-късно от петнадесет дни след последния ден на календарния месец, в който Клиентът счита, че договореното ниво на обслужване не е изпълнено от Ай Би Ем, или в случай на прекратяване на Поръчката, преди датата на нейното прекратяване. Ако Клиентът не извести Ай Би Ем в рамките на този период, той ще загуби правото да получи съответния кредит. След проучване на претенцията на Клиента, Ай Би Ем уведомява Клиента за кредитите, които му се дължат.

Кредитите за обслужване се използват за компенсиране на суми дължими на Ай Би Ем, но не и за суми дължими на Ай Би Ем Бизнес Партньори. След като Клиентът информира Ай Би Ем, че няма неплатени фактури към Ай Би Ем, той може да получи плащане на дължимите суми вместо кредит.

Кредитите, които Ай Би Ем дължи на Клиента при изтичане на срока или при прекратяване на Приложението се уреждат в рамките на един (1) месец от датата, на която изтича срока или от датата на прекратяването.

### 8.9 Задължения на IBM:

За срока на това Допълнение, IBM ще предостави за Избираемите машини допустимите услуги в рамките на избраното ниво на Абонаментна услуга и ще предостави:

- Квалифициран персонал за дистанционно определяне и разрешаване на проблема, когато е възможно;
- Квалифициран персонал и части, за да се извършат действия за поправка на място в рамките на избраното гарантирано ниво на услугата, когато проблемът не може да бъде разрешен дистанционно.

### 8.10 Задължения на Клиента:

Клиентът е длъжен да:

- Подаде заявките си за Услуги в съответствие с процедурите на IBM, предвидени за него (тип на машината и сериен номер, местоположение и данни за контакт, описание на повредата).
- Предостави необходимото място в работните помещения, телефон за специалиста на IBM, докато той работи в помещенията на Клиента, както и достъп до Избираемата Машина, за която е направено искането за поддръжка;
- Да определи представител, притежаващ техническа квалификация (основно лице за контакт) от първия ден, в който влиза в сила допълнението, който да притежава достатъчни технически познания относно поддържаната системна среда, с цел осигуряване на ефективна комуникация с IBM, и който да може да осигури разрешаване на вътрешно-организационни проблеми, които биха възпрепятствали предоставянето на съответната услуга от IBM;
- Заплаща всички комуникационни разходи, свързани с достъп до Услугата от съответната локация;
- Гарантира, че всички кодове за достъп, които се предоставят от IBM ще се използват единствено от оторизиран от Клиента персонал;
- Използва информацията, придобита в хода на предоставяне на Услугата, само като допълнителни данни по повод на изискванията за обработка на информация, приети в Предприятието на Клиента;
- Предостави на персонала на IBM, който извършва Услугата на място при Клиента, с приложимите процедури за сигурност и пожарна безопасност;
- Информира IBM за всяка промяна в мястото или конфигурацията на Избираемата машина.
- Активира и поддържа активен софтуера за отдалечен достъп от IBM до Вашите Избираеми машини и Избираеми програми, (невъзможността за осигуряване на отдалечен достъп до Вашите Избираеми машини и Избираеми програми може да забави разрешаването на проблемите и да освободи IBM от кредитни задължения).

### 8.11 Налични нива на услуги :

Нивата на поддръжка описани като комбинация от начин на предоставяне на Услугата, време за реакция и часове и дни на покритие образуват кода за ниво на поддръжка (SLA – Service Level Code). Наличните нива на поддръжка могат да се различават в зависимост от страната и/или договора. Списък с наличните нива на поддръжка е достъпен на следния адрес :

<http://www-5.ibm.com/services/europe/maintenance/service-level-references.html>

## 9. Приложение за Опция за обслужване - Разширена техническа поддръжка за AIX

Това Приложение за Опция за обслужване (SOA) указва възможна услуга, избрана от Вас в график в свързана IBM Поръчка за/Предмет на работа (SOW). Това Приложение за Опция за обслужване е предмет на условията на съответната Поръчка за/Предмет на работа.

## 9.1 Обхват на Услугите

IBM ще Ви предостави дейностите, указани в това Приложение за Опция за обслужване (SOA) (оттук нататък наричани "Услугата") за:

- a. IBM Power Systems, IBM System p, IBM eServer pSeries и IBM RISC/6000 машини, които са указани като избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) в свързания График;
- b. Избираемите програми с разширена техническа поддръжка (ETS), изредени в група за поддръжка с разширена техническа поддръжка (ETS) "ETS4 – AIX", които са указани в свързания График и инсталирани на тези избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS); и
- c. DAS избираеми машини - директно добавените устройства за съхранение, изброени в групата за разширена техническа поддръжка (ETS Support Group) "ETS4 – AIX", когато опцията за услугата по съхранение е избрана на свързания График.

## 9.2 Определения

Следните дефиниции са в допълнение към изброените в раздела Дефиниции на свързаната Поръчка за/Предмет на работа (SOW):

**DAS избираеми машини** – директно добавените устройства за съхранение, които са част от избираема машина с разширена техническа поддръжка (ETS) и са свързани с IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 или IBM eServer pSeries, които са указани като избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) в свързания График.

**Директно добавено съхранение (DAS)** – устройство за съхранение, добавено директно към даден сървър, без да има друг тип Мрежа за съхранение на данни (SAN) или Мрежа от области за съхранение (NAS) между тях.

**Услуги IBM Управление на изпълнението (IBM Performance Management - PM)** – уеб базиран IBM инструмент, който събира данни от продуктите IBM Power Systems, IBM System i, IBM System i5, IBM eServer iSeries, IBM System p, IBM System p5 и IBM eServer pSeries, за осигуряване на доклади за производителността.

**IBM Сервизен Агент (IBM Service Agent)** – IBM софтуерен инструмент, който се намира на система на клиента за наблюдение, прихващане и периодично предаване на IBM журнали за хардуерни грешки и информация, представяща опис на системата.

**Логически дял (LPAR)** – поднабор от компютърни хардуерни ресурси, виртуализирани като отделен компютър, всеки помещаващ отделна операционна система.

**Неутрализиране на критичен проблем на клиента** – предварително/временно неутрализиране на влияние на критичен проблем на клиента, за да може отново да се използва избираема програма с разширена техническа поддръжка (ETS) или за да се разреши това с оправдани вредни въздействия.

**Време на неутрализиране** – времето между Вашето докладване на критичен проблем на Клиента по телефона до отдела в IBM за регистриране на проблема за софтуера и информирането от IBM на Вашето техническо лице за контакт на мярка, която ще неутрализира критичен проблем на клиента. IBM ще регистрира запис за управление на проблема (оттук нататък наричан 'PMR') в системата на IBM за управление на проблеми. Времената ще бъдат документирани в PMR и могат да бъдат проверени от двете страни.

**PM Collection Agent** – програма или компонент от операционна система, която/който събира данни за производителност от IBM сървъра, които да бъдат използвани от услугите IBM Performance Management.

**IBM Агент, събиращ описна информация (IBM Data Collector Agent)** – IBM софтуерен инструмент, който се намира в система на клиента за наблюдение, прихващане и периодично предаване на IBM описна информация, информацията относно ниво на микрокод и конфигурационна информация

## 9.3 Технически изисквания

Като първоначално изискване, Услугата изисква следните условия:



- a. Избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS) и избираемите програми с разширена техническа поддръжка (ETS) трябва да имат текуща гаранция или да имат Основен договор за поддръжка или в свързаната Поръчка за/Предмет на работа или чрез отделно приложимо споразумение;
- b. IBM Сервизен Агент (IBM Service Agent) трябва да бъде инсталиран и разрешен на всеки упълномощен логически дял (LPAR) от избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS), за да се осигурят персонализирани проактивни услуги по поддръжка и услуги IBM Управление на изпълнението (IBM Performance Management); и
- c. PM Collection Agent трябва да бъде инсталиран и разрешен на всеки упълномощен логически дял (LPAR) на избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS), за да се осигурят услуги IBM Управление на изпълнението (IBM Performance Management).
- d. IBM Агент за събиране на описна информация (IBM Data Collector) Agent трябва да бъде инсталиран и разрешен:
  - 1. на всеки упълномощен логически дял (LPAR) на избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) или
  - 2. на отделен Intel/AMD сървър с изискваната минимална конфигурация (достъпно на [www-03.ibm.com/services/supline/products/policy.html](http://www-03.ibm.com/services/supline/products/policy.html) и свързан с избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) (директно или чрез мрежа), за да се осигури проверка на състоянието на системата

Ако техническите изисквания не са изпълнени, IBM се освобождава от отговорност да предостави Услугата или свързани с нея дейности.

#### 9.4 Задължения на IBM

Следните задължения са в допълнение на тези, изложени в съответната Поръчка за/Предмет на работа:

##### 9.4.1 Персонализирани проактивни услуги по поддръжка

Посредством конферентни разговори на тримесечие с Вашето Основно лице за технически контакт, Екипът за дистанционно консултиране на клиенти ще предостави:

- a. състоянието на отчетените от Вас проблеми и свързаните планове за действие;
- b. списък на PTF, микрокод и ниво на поддръжка на фърмуер, които са инсталирани понастоящем на Вашата разширена техническа поддръжка (ETS) избираеми машини спрямо най-актуалните нива за поддръжка, достъпни от IBM;
- c. предупреждения относно познати проблеми, които могат да засегнат Вашите избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) и Програми, и информация относно пакети за корекции или действия за потенциалното им избягване;
- d. информация относно нови издания или надстройки, свързани с Вашите Избираеми програми с разширена техническа поддръжка (ETS) след Ваша заявка;
- e. информация относно приближаващи крайни данни за услугите, когато те са свързани с Вашите избираеми програми с разширена техническа поддръжка (ETS); и
- f. съвети и техники, асоциирани с Вашите избираеми машини и програми с разширена техническа поддръжка (ETS).

##### 9.4.2 Услуги на IBM за Управление на изпълнението (IBM Performance Management)

За упълномощените логически дялове (LPAR), IBM ще:

- a. събере данни за производителността, свързани с Избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS) и AIX операционна система, която е част от Избираеми програми с разширена техническа поддръжка (ETS);
- b. Ви предостави помощ и съвети как да работите със средствата на Агент, събиращ данни за производителността (PM Collection Agent) на избираемите машини и логическите дялове (LPAR);
- c. предостави Интернет адрес, който да Ви разреши собствен сигурен достъп до подробна информация относно производителността и капацитета на Вашите избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS). Съответните доклади могат да Ви бъдат предоставени при Ваша заявка, в рамките на редовните конферентни обаждания между Екипа за дистанционно консултиране на клиенти и Вашето основно техническо лице за контакт;
- d. Ви подпомогне при тълкуването на докладите за управление на изпълнението (PM); и

е. Ви подпомогне, при Ваша заявка, при определянето на необходимите действия за коригиране на идентифицираните проблеми по производителността.

За избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS), които въвеждат логически дял (LPAR) функционалната възможност, услугата Управление на изпълнението (IBM Performance Management) ще бъде предоставяна на операционната система, работеща на основния дял.

Като опция, която може да се избере на свързания График, услугите могат да бъдат разширени до допълнителен логически дял (LPAR).

Броят допълнителни логически дялове (LPAR) ще бъде определен в свързания График и идентифициран от Вашето основно техническо лице за контакт по време на първоначалното обаждане или последващите конферентни разговори.

#### **9.4.3 Удължена поддръжка за надстройване на операционни системи**

IBM ще Ви предостави достъп до своите центрове за отдалечена поддръжка за максимум двадесет и четири (24) последователни часа за всеки Годишен период на обслужване ("Удължен период на поддръжка"), за да Ви помогне да оцените проблемите, произтичащи от надстройването на Вашите IBM AIX операционни системи, които са част от избираемите програми с разширена техническа поддръжка (ETS).

Удълженият период на поддръжка трябва да бъде планиран и съгласуван две (2) седмици предварително между Вашето основно техническо лице за контакт и Екипа за дистанционно консултиране на клиенти.

Екипът за дистанционно консултиране на клиенти ще Ви информира как да се свържете с IBM по време на удължения период за поддръжка, поне два (2) дни преди началото на Удължената поддръжка за услугата по надстройване на операционната система.

По време на удължения период за поддръжка, IBM ще използва разумно търговско усилие да реагира, по телефона, на обаждания, свързани с темата за надстройване на операционна система, които са предмет на тази услуга, в рамките на тридесет (30) минути през договорения период.

Първоначалната реакция на IBM може да има за резултат техническо решение на Вашия проблем или може да създаде основа за определяне, ако е приложимо, дали и какви допълнителни действия се изискват от IBM.

Удължената поддръжка за услугата по надстройване на операционни системи не обхваща дейности по инсталация или надстройване, които остават Ваша отговорност.

#### **9.4.4 Електронен обслужващ портал**

IBM ще предостави достъп до интернет портал със следните функционалности:

- a. проактивно известяване, свързано със системната поддръжка, сигурността и производителността на избираемата машина с разширена техническа поддръжка (ETS);
- b. достъп до уеб сайта на IBM за услугите за управление на изпълнението (IBM Performance Management) за подробна информация по производителността и капацитета на Вашите избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS);
- c. актуална информация за поддръжка за Вашите упълномощени машини с разширена техническа поддръжка (ETS), работещи на AIX операционни системи; и
- d. Преглед и доклади от Вашите конфигурационни данни на избираема машина с разширена техническа поддръжка (ETS).

### **9.5 Опционални услуги**

#### **9.5.1 Проверка на състоянието на системата**

Като опция, която да бъде избрана на свързания График, IBM ще осъществи до четири (4) проверки на състоянието на системата на избрания брой логически дялове (LPAR), когато бъдат инсталирани на избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS).

Услугата за проверка на състоянието на системата обхваща следните задачи:

- a. Конфигурационна проверка на системата и AIX
- b. Анализ на грешката в обслужващата програма и грешката в журнала
- c. Проверка на микрокод и ниво на фърмуер
- d. Проверка на конфигурацията на диска за група дялове „root“ (rootvg)
- e. Проверка на дисково пространство и използване за избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS), упълномощени за опцията за услугата по съхранение
- f. Конфигурационна проверка на Сервизния агент (Service Agent)
- g. Състояние на „dump“ устройството
- h. Състояние на адаптерната конфигурация на устройството
- i. Преглед на паметта и настройка/определяне на процесора (CPU)
- j. Преглед на мрежовите опции

Изискваните данни за анализа от проверката на състоянието на системата ще бъдат събрани отдалечено от указаното местоположение, ако е подходящо, и взаимно съгласувани между Вас и Екипа за дистанционно консултиране на клиенти.

В края на дейностите по проверка на състоянието на системата, Екипът за дистанционно консултиране на клиенти ще анализира събраните данни и ще Ви представи резултатите и всички допълнителни препоръки, които биха били приложими за оптимизирането на Вашите избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS) и AIX операционни системи, обхванат от тази опция за проверка на състоянието на системите, с първия планиран доклад за преглед с разширена техническа поддръжка (ETS).

Цената за проверката на състоянието на системата се базира на броя логически дялове (LPAR) и самата проверка на състоянието на системите.

Избраният брой логически дялове (LPAR) и проверката на състоянието на системата за всеки годишен период на услугата е определен в свързания График.

Услугата за проверка на състоянието на системата не включва подкрепа за:

- a. проектирането и разработването на приложения;
- b. използването от Ваша страна на Програми в различна от указаната от тях операционна среда;
- c. консултантски дейности; или
- d. свързан с производителността анализ.

### 9.5.2 Опция за услуга за съхранение

Като опция, която да бъде избрана в свързания График, IBM ще Ви предостави следните услуги на избран брой избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS):

- a. отдалечено съдействие в отговор на Ваши заявки по въпроси за основна, краткотрайна инсталация, употреба и конфигурация;
- b. проактивно алармиране по познати проблеми, които могат да имат въздействие върху Вашите Избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS), и информация относно актуализации и/или действия, които може да изберете, за да ги избегнете евентуално;
- c. включване на следните задачи в услугите за персонализирана проактивна поддръжка, определени в това Приложение за Опция за обслужване:
  1. състояние на Вашите докладвани проблеми и свързани планове за действие;
  2. технически сигнали и препоръки, които могат да се приложат за избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS);
  3. свързана информация по отношение на нивото на поддръжка за избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS); и
  4. информация за планираните крайни дати на обслужването, свързани с Вашите избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS).

Цената за опцията за услуга за съхранение е базирана на броя избираеми машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS).

Тази цена за опцията за съхранение ще бъде коригирана от IBM, когато поискате писмено от IBM да добави нова избираема машина с директно добавени устройства за съхранение (DAS) към Услугата, обхваната от тази опция за услуга за съхранение

Ако сте придобили Услугата от IBM бизнес партньор, консултирайте се с Вашия IBM бизнес партньор дали Вашата цена подлежи на промени.

### 9.5.3 Услуги за разрешаване на софтуерни проблеми при гарантирано ниво на обслужване

Като избираема опция от съответния График и в случай на критичен софтуерен клиентски проблем, съобщен от Вас по телефона, IBM ще определи мерките, необходими за неутрализиране на този проблем, и ще информира за тях Вашия главен технически контакт в рамките на 24 часа по време на пълната смяна.

Следните действия ще се смятат за мерки за неутрализиране на критичен клиентски проблем:

- a. Предоставяне на налични програмни корекции или софтуерни поправки за разрешаване на софтуерен проблем;
- b. Предоставяне на оперативна и/или конфигурационна мярка като:
  1. Модификация на конфигурация/конфигурационен параметър
  2. Дефиниция на контролни списъци, съдържащи оперативни задачи
  3. Модификация на оперативни процеси
- c. Предоставяне на временно разрешаване на проблема, като връщане на системата към определено състояние и инсталиране на резервно копие.

Мерките за неутрализиране на критичен клиентски проблем може да доведат до допълнително оперативно усилие за Вашия главен технически контакт.

## 9.6 Вашите Отговорности

### 9.6.1 Достъпност на данните за IBM

Вие се съгласявате, че IBM може да използва данните, събрани посредством IBM Сервизен Агент (IBM Service Agent), Агент, събиращ данни за производителността (PM Collection Agent) и Агент, събиращ описна информация (IBM Data Collection Agent) в рамките на IBM предприятието за целите на определяне на даден проблем или за да Ви се съдейства по проблеми, свързани с производителност и капацитет, като бивате известени за съществуващите или планирани ограничения. Вие също така се съгласявате, че Вашите данни могат да бъдат прехвърлени към което и да е IBM предприятие, базирано във всяка държава, била тя член или не на Европейския съюз

### 9.6.2 Достъпност на данните за Вашия IBM бизнес партньор

Вие се съгласявате, че IBM може да споделя, ако е необходимо, Вашите данни с Вашия IBM бизнес партньор, за да го осведоми за Вашите нужди от производителност и капацитет и да му позволи да Ви предостави по-високо ниво на услугата.

### 9.6.3 Допълнителни отговорности

В допълнение към Вашите отговорности, указани в свързаната Поръчка за/Предмет на работа, Вие се съгласявате да:

- a. активирате, според инструкциите на IBM, IBM Сервизен Агент (IBM Service Agent) и Агент събиращ данни за производителността (PM Collection Agent) на упълномощените логически дялове (LPAR) на избираемата машина с разширена техническа поддръжка (ETS);
- b. ако е избрана опцията за услуга по съхранение в свързания График, Вие се съгласявате да представите на Екипа за дистанционно консултиране на клиенти списъка от типове машини и серийни номера на избираемите машини с директно добавени устройства за съхранение (DAS), които са предмет на услугата; и
- c. ако е избрана опцията за проверка на състоянието на системата на свързания График, Вие се съгласявате да:
  1. активирате, съгласно инструкциите на IBM, Агент, събиращ описна информация (IBM Data Collection Agent) на упълномощените логически дялове (LPAR) на избираемата машина с разширена техническа поддръжка (ETS);
  2. гарантирате, че IBM ще има достъп до Избираемите IBM машини за получаване на необходимите системни данни или, ако това бъде счетено от IBM Екипа за дистанционно консултиране на клиенти,

гарантирате, че ще предоставите на IBM Екипа за дистанционно консултиране на клиенти изискваните системни данни, определени от IBM.

3. Вие одобрявате използването на програми, позволяващи на IBM да събира информация за нивата на микрокод или необходимите данни и приемате, че сте единственото отговорно лице за мрежовата сигурност.
4. Вие сте отговорни за всички данни и за съдържанието на всяка база данни, която сте предоставили на IBM във връзка с Услугите, обхванати от това Приложение за Опция за обслужване, за подбора и реализирането на процедури и осъществяването на контрол по отношение на достъпа, защитата, криптирането, използването и прехвърлянето на данни, и за архивирането и възстановяването на базата данни и всички съхранени данни;
5. идентифицирате и предоставите на системата необходимата минимална конфигурация и достъп, както е посочено от IBM за срока на действие на това Приложение за Опция за обслужване;
6. премахнете, съгласно инструкциите на IBM, софтуерния код на IBM Data Collection Agent от логически дял (LPAR) от избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS), когато това Приложение за Опция за обслужване бъде прекратено поради някаква причина;
7. приемете, че IBM ще използва софтуерен инструмент, определен като Агент, събиращ описна информация (Data Collector Agent), за да изпълни Услугите, съдържащи се в това Приложение за Опция за обслужване. IBM си запазва правото да подмени/надстрои или въведе допълнителен инструментариум и процеси, за да подпомогне предоставянето на Услугите по време на срока на Поръчката за/Предмета на работа. Няма да имате право да ползвате Агент, събиращ описна информация (Data Collector Agent). Не Ви се предоставя право да правите копия на Агент, събиращ описна информация (Data Collector Agent) под каквато и да било форма. Няма да имате право да асемблирате или компилирате Агент, събиращ описна информация (Data Collector Agent) в цялост или частично. Не Ви се предоставя лиценз по която и да било търговска марка, патент, авторско право и право за защита на маска на работа или за каквото и да било друго право върху интелектуална собственост от употребата на Агент, събиращ описна информация (Data Collector Agent) във Вашите съоръжения.
8. Ако техническите изисквания не са изпълнени, IBM е освободен от своята отговорност да предоставя Услугата или свързан с нея сервизен компонент

## 9.7 Претенции относно несъответствие с Услуга с потвърдено време за възстановяване на Софтуер

### 9.7.1 Изчисляване на кредити

Ако в свързания График е избрана опция за Услуга с потвърдено време за възстановяване на Софтуер, се прилага следният раздел.

Ако IBM не успее да реагира в рамките на договореното време за неутрализиране от 24 часа, то тогава Вие имате право да изискате плащане (сервизен кредит) от IBM, еквивалентен на 4% от публикуваните годишни цени за разширена техническа поддръжка (ETS) на услугата на IBM (т.е. извън приложимото преразглеждане или отстъпка) за съответната избираема машина с разширена техническа поддръжка (ETS), за която е избрана тази опция. Тази публикувана годишна цена за разширена техническа поддръжка (ETS) за услугата на IBM е достъпна при заявка от IBM или от Вашия IBM бизнес партньор.

Ако едно единствено събитие причини прекъсване на работата с грешки по множество избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS), Вие ще има право да получите сервизен кредит само за една (1) от засегнатите избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS), а сервизният кредит ще бъде най-голямата стойност, а не съвкупната сума от кредитите за множеството засегнати избираеми машини с разширена техническа поддръжка (ETS).

Имате право на не повече от два (2) сервизни кредита за упълномощена машина с разширена техническа поддръжка (ETS) на годишен период на обслужване.

### 9.7.2 Доклади

При Ваша заявка, IBM ще предостави доклад във връзка с критичен проблем на клиента, за който Вие желаете да изискате кредит.

### 9.7.3 Изключения

Сервизните кредити няма да се прилагат за всеки тип повреда на избираемите машини с разширена техническа поддръжка (ETS) извън контрола на IBM или поради следните, но неограничено само до тях:

- a. повреда поради проблеми с предоставеното от Вас съдържание или програмни грешки, включително, но неограничени до, поставяне и интегриране на съдържание;
- b. повреда поради системно администриране, команди, прехвърляне на файлове, осъществени от Вашите представители;
- c. повреда поради дейност, осъществена по Ваша заявка или поради други дейности, които Вие ръководите;
- d. отказ за работа, природни бедствия, промени, произтичащи от правителството, политически или други регулативни действия или съдебни заповеди, стачки или трудови спорове, действия по гражданско неподчинение, военни действия, антиполитически действия (включително превозвачи и други доставчици на IBM), и други форсмажорни обстоятелства;
- e. повреда поради неизпълнение на Вашите отговорности; и
- f. повреди или периоди на недостъпност, дължащи се на други страни.

### 9.7.4 Цялостност на обезщетението

Вие и IBM се съгласявате, че кредитите са неустойки за забава и подобни кредити ще са Вашето единствено и цялостно удовлетворение по отношение на повреда на избираема програма с разширена техническа поддръжка (ETS), за която тези кредити са дължими. Ако сте закупили Услугата от IBM бизнес партньор, това Приложение за Опция за обслужване не Ви дава право на искове спрямо IBM бизнес партньора.

### 9.7.5 Условия за получаване на кредити

За да получите кредит, трябва да известите IBM не по-късно от петнадесет (15) дни след последния ден на календарния месец, през който считате, че Услугите с потвърдено време за възстановяване на Софтуер за Квалифицирано обаждане не са били осъществени от IBM или в случай на прекратяване на свързаната Поръчка за/Предмет на работа, преди датата на прекратяване. Неизвестяването на IBM в рамките на този времеви период ще доведе до загуба на Вашето право за кредит.

След проучване на Вашия иск, IBM ще Ви уведоми дали имате дължим кредит и дали имате право за получите плащане за съответните суми.

Всички кредити, дължими от IBM към Вас, при изтичане или прекратяване на това Приложение за Опция за обслужване ще бъдат определени в рамките на един (1) месец след ефективната дата на изтичането или на прекратяването.

Имате право да получите сервизен кредит само ако сте заплатили Услугата.

## 10. Отчет за работа за услуги - Хардуерна Поддръжка – Удължаване на Крайната дата на Услугата

Настоящата Поръчка за/Предмет на работа (SOW) указва опционална услуга, избрана от Вас в Списъка на свързания пакет услуги на IBM (SSU). Тази Поръчка за/Предмет на работа е предмет на условията на Поръчката за/Предмет на работа към Пакета Услуги и споразуменията, споменати по-горе.

Настоящата Поръчка за/Предмет на работа ("SOW") е между Клиента (още наричан "Вие" или "Вашият") и посоченото по-горе юридическо лице на IBM ("IBM").

### 10.1 Обхват на Работата

По силата на тази Услуга IBM ще предостави техническа поддръжка, основна информация, информация за употреба, поддръжка за известни и нови дефекти за Избираеми Машини и Поддръжаните Продукти. Условията, посочени в раздела "Удължаване на Поддръжка за HWMA услуга", са приложими само за тази конкретна Услуга и ще изтекат заедно с нейното изтичане. Ще получите Удължението на Поддръжката за HWMA услугата за Избираемите машини и Поддръжаните продукти, които са идентифицирани като такива в Списъка. Всички новопридобити Избираеми машини и Поддръжани Продукти могат да се добавят по

Ваша заявка и след приемане от IBM ще бъдат отразени чрез Списъка и може да доведат до промени в таксуването за тази Услуга. Местоположенията, на които ще се доставят Услугите, всички избрани приложими услуги и другите подробности във връзка с услугите се съдържат в приложимия Списък ("Списък").

## 10.2 Определения

Основна Смяна – от 8:00 сутринта до 17:00 часа след обяд в местната часова зона, където се намира Основният Ви Технически Контакт - от Понеделник до Петък (с изключение на националните празници).

Поддържани продукти – Поддържаните Продукти са изброени в Списъка и са посочени от IBM като EOS.

## 10.3 Услуги

### 10.3.1 Описание на Услуги

#### 10.3.1.1 Задължения за Удължаване на Поддръжка на HWMA Услуга

IBM ще:

- a. определи приложимо разрешение, което може да включва корекции или заобиколни решения;
- b. преглежда диагностична информация, за да помогне при изолирането на причината на проблема (което ще включва помощ при интерпретирането на следи и разтоварвания за проблеми при инсталиране); и
- c. предоставя замяна на части, стига те да са търговско налични.

Часовете на покритие за всеки поддържан продукт са посочени в Списъка. Освен ако не е посочено друго, IBM предоставя Услугите по време на Основната смяна.

#### 10.3.1.2 Вашите Отговорности

Вие приемате да:

- a. сключите споразумение с IBM за поддръжка на хардуер за продължителността на тази Услуга за машините, изброени в графика;
- b. се уверите, че покритите системи разполагат с най-новото ниво на кумулативна корекция;
- c. гарантирате, че всички кодове за достъп, които IBM Ви е предоставил, се използват само от Вашия оторизиран персонал;
- d. обозначите технически квалифициран представител (наречен "Основен Технически Контакт"), който ще Ви представлява и на когото IBM може да изпраща обща техническа информация относно Вашите Поддържани Продукти. Вашият Основен Технически Контакт и всяко повикващо лице трябва да имат достатъчно технически знания относно средата на Вашите Поддържани Продукти, за да се позволи ефикасна комуникация с центъра за поддръжка на IBM;
- e. предоставите на IBM цялата релевантна и налична диагностична информация (включително информация за продукта или системата), отнасяща се до хардуерните проблеми, за които се нуждаете помощ;
- f. използвате получената съгласно тази услуга информация само за покриването на изискванията за обработване на информация във Вашето Предприятие. Не можете да препродавате Услугата или да я използвате, за да предоставяте поддръжка на трети страни;
- g. предоставите на IBM писмено известие за промени по Вашия машинен инвентар в рамките на един месец след промяната. Подобни промени може да доведат до преразглеждане на таксите за услугата;
- h. IBM не гарантира, че всички дефекти ще бъдат отстранени или че работата на програмата ще бъде без прекъсвания; както и
- i. няма да носи отговорност за съдържанието на базите данни, избирането и разполагането на контроли за достъпа, употребата, архивирането и възстановяването им, както и по отношение на съхранените данни. Сигурността също така ще включва всички процедури, които са необходими за осигуряване целостта и сигурността на софтуера и данните, съхранени в услугите, от достъп от неупълномощен персонал, и
- j. няма да носи отговорност за идентифицирането, интерпретирането и съответствието с приложими закони, разпоредби и правилници, които засягат Вашите съществуващи системи, приложения, програми или данни, до които IBM ще има достъп по време на услугите, включително приложимите закони и разпоредби относно поверителност на данните или внос и износ. Ваша отговорност е да гарантирате,

че системите, приложенията, програмите и данните отговарят на изискванията на тези закони, наредби и инструкции.

- k. съгласявате се, че IBM може да обработва бизнес информацията за контакт на Вашите служители и изпълнители, както и информацията относно Вас като юридическо лице (информация за контакт) във връзка с продуктите и услугите на IBM или за подпомагане на бизнес взаимоотношенията между IBM и Вас. Тази информация за контакт може да се съхранява, разкрива в рамките на International Business Machines Corporation и обработва от компанията, нейните дъщерни дружества, Бизнес Партньори и подизпълнители на всички места, на които извършват своята бизнес дейност, единствено за целите, описани по-горе, стига тези компании да спазват приложимите закони за поверителност на данните, които са свързани с тази обработка. Когато това се изисква от приложимия закон, трябва да сте известили и получили съгласие от лицата, чиято информация за контакт може да бъде съхранена, разкрита в рамките на компанията и обработвана, и трябва да препращате всички заявки от тези лица за достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на тяхната информация за контакт към IBM, която ще изпълни тези заявки
- l. ще бъде отговорен като единствен Администратор на Лични Данни за съответствието с всички приложими закони за защита на данните или подобни актове, като например Директивата на ЕС 95/46/ЕО и актове по прилагане на Директивата, които уреждат Обработването на всякакви Лични Данни, включително и специални категории данни, които са предоставени от Вас или чрез Вас на IBM, при спазване на условията, определени в тази Директива. Вие носите отговорност за определянето на целите и средствата за обработка на лични данни на Клиента от IBM по този Отчет за работа и по Договора, включително отговаряте за това, че подобна обработка съгласно Вашите инструкции няма да постави IBM в нарушение на приложимите закони за защита на личните данни. Преди обработката, Вие ще информирате IBM относно всички специални категории данни, съдържащи се в рамките на Личните Данни на Клиента, както и за всички ограничения или специални изисквания при обработването на подобни специални категории данни, включително евентуални трансгранични ограничения. Вие сте отговорни за гарантирането, че услугите, описани в този Отчет за работа (SOW) и в Договора, отговарят на подобни ограничения или специални изисквания. IBM ще следва Вашите инструкции при обработката на данните и ще обработва Лични Данни на Клиента единствено по начин, който е необходим за осигуряването на Услугите и единствено за тази цел. IBM ще приложи мерките за сигурност, както са изложени в този Отчет за работа и в Договора или ако това бъде съобщено на IBM писмено. Вие сте отговорни за определянето дали тези мерки предоставят подходящото ниво на защита. При прекратяване или изтичане на този Отчет за работа (SOW) или на Договора IBM ще унищожи или ще Ви върне всички лични данни на Клиента. Ако от Вас или от Администратора на Данните на Клиента се изисква съгласно приложимите закони за защита на данните да предоставите информация или достъп до Лични Данни на физическо лице или на съответна институция, IBM ще сътрудничи с Вас при осигуряването на подобна информация или достъп;
- m. приемате че, когато IBM с разумни основания счете, че това е полезно за предоставянето на услугите, IBM може да прехвърли Вашите данни, включително Лични Данни, през държавни граници до лицата и държавите, посочени в настоящата Поръчка за/Предмет на работа, Споразумението или съгласно предишно известие до Вас. Подобно прехвърляне може да се извърши до държава, намираща се извън Европейската икономическа област (ЕИО) или до държава, която не е посочена от Европейската комисия като осигуряваща адекватна защита на данните ("Трета Държава"), стига Вие да сте имали възможност да получите всички задължителни одобрения. IBM ще Ви сътрудничи, за да отговори на законните изисквания, включително задължителните законови одобрения. На тази основа Вие се съгласявате за предоставянето на тези услуги от тези субекти в тези държави и сте единственото отговорно лице да определите дали всяко подобно прехвърляне през граница на Ваши данни, включително лични данни, при този Отчет за работа (SOW) и съгласно Договора, отговаря на приложимите закони за защита на личните данни. Ако трансферът трябва е до Трета страна, сътрудничеството на IBM може да включва изпълнението на едно или повече от споразуменията за обработка, които съдържат стандартните договорни клаузи на ЕС по отношение на трансфера на лични данни до субекти, обработващи данни, установени в трети страни, в съответствие с Решение 2010/87/ЕС или всяко одобрено от Европейската комисия назначение ("Споразумение за Трансфер"). IBM или филиалите на IBM ще бъдат вносителите на данните, а Вие или Вашите филиали ще бъдете Износителите на Данни, както е посочено в Споразумението за Трансфер. Всички спорове или задължения, възникващи от някое споразумение за трансфер, дори ако е изпълнено от филиали на страни по този Отчет за работа (SOW) и на Договора, ще бъдат третирани така, сякаш спорът или задълженията са възникнали между тези страни при тези условия на този Отчет за работа (SOW) и Договора;



---

#### **10.4 Период на Договора**

Услугата ще бъде предоставена от началната до Крайната Дата на Услугата, както е посочено в графика.

#### **10.5 Прекратяване**

IBM може да прекрати Услугата за Избираема Машина с едномесечно писмено предизвестие до Вас, в случай че IBM определи, че дадени изисквани части вече не са търговско достъпни.

Можете да прекратите Услугата за Избираема Машина във всеки момент, като предоставите на IBM едномесечно писмено предизвестие. Тази Услуга не се подновява автоматично.

Може да получите кредит от страната, на която сте заплатили за Услугата, за оставащия предплатен период от Услугата, която прекратявате в съответствие с клаузите на настоящата Поръчка за/Предмет на работа.

Ако сте закупили услугата от Партньор на IBM, Във връзка с горепосочения кредит трябва да се свържете с Бизнес Партньора на IBM.

#### **10.6 Цени**

Цените, ако са приложими, за услугите са описани подробно в Списъка.