

# ДОГОВОР

## ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМАТА „СА SERVICE DESK MANAGER“

Днес,..... 2015 г., в град София между:

**БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**, със седалище и адрес на управление: София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ 000694037, представлявана от Петко Кръстев – главен секретар, и Снежанка Деянова – главен счетоводител, наричана по-нататък в договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

**„СИНТРИКС“ ЕООД**, със седалище и адрес на управление: ул. Петър Парчевич, ЕИК: 130677048, представлявано от Орлин Колев - Управител, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 14, ал. 4, т. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Протокол от 27.08.2015 г., утвърден от главния секретар на БНБ за класиране на участниците и определяне на изпълнител на поръчката, се сключи настоящият договор за следното:

### I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да:

1. доставя услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата „СА Service Desk Manager“ от производителя“ (с оригинално наименование на английски „СА Support“), описана в Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. извършва допълнителни услуги по внедряване и миграция от текущата версия до последната налична за софтуера към момента на изпълнение, както и услуги при възстановяване след инциденти проблеми;

3. извършва услугите по т. 1 и 2 по начин, определен в настоящия договор, и съгласно представеното от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** техническо предложение, неразделна част от този договора.

### II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 2. (1)** Цената на услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата „СА Service Desk Manager“ от производителя“ за срока по чл. 4, ал. 1 е в размер на 20 420,00 (двадесет хиляди четиристотин и двадесет лева) лева без ДДС.

(2) Цената на допълнителните услуги за извънгаранционна поддръжка на системата по вън Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, за срока по чл. 4, ал. 1 е в размер на по часова ставка в размер на 161 (сто шестдесет и един) лева/час, без ДДС.

(3) В цената по ал. 1 и 2 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за защита на личните данни

(4) Общата цена на всички плащания по този договор не може да надвишава от 66 000 (шестдесет и шест хиляди) лева без ДДС.

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

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

**Чл. 3. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва плащането на цената по чл. 2, ал. 1 еднократно с преводно нареждане по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в срок до 5 (пет) работни дни, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, издадена въз основа на предоставени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** доказателства по чл. 10 за достъп до услугите.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва плащането на цената по чл. 2, ал. 2 с преводно нареждане по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в срок до 5 (пет) работни дни, след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, издадена въз основа на подписан от представителите на двете страни приемателно - предавателен протокол по чл. 12 от настоящия договор за количеството часове, употребени за дадена услуга.

(3) Банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** е следната:

IBAN

BIC: B

при ба

### III. СРОКОВЕ

**Чл. 4. (1)** Извънгаранционната поддръжка по чл. 1, т. 1 започва да тече от датата на прекратяване на предходната извънгаранционна поддръжка.

(2) Допълнителните услуги по чл. 1, т. 2 се извършват за срок от 1 (една) година, считано от датата на подписване на настоящия договор.

### IV. ПРИЕМАНЕ НА ИЗВЪРШЕНИ ДЕЙНОСТИ

**Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя доказателства за достъп до услугите по извънгаранционна поддръжка по чл. 1, т. 1, съгласно чл. 10, в срок от 20 (двадесет) работни дни от датата на сключване на договора.

**Чл. 6. (1)** За извършване на допълнителните услуги по чл. 1, т. 2 **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** изпраща до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** заявка.

(2) Заявката по ал. 1 може да се изпрати по пощата с обратна разписка, по факс или по електронна поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за исканите услуги, с която разполага **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, име и телефон за връзка на служител, заявил проблема от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

**Чл. 7.** За извършване на заявените допълнителни услуги по чл. 1, т. 2, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен в срок от 3 (три) работни дни от получаване на заявката по чл. 6 да представи по пощата с обратна разписка, по факс или по електронна поща оферта, която съдържа срок за изпълнение на допълнителните услуги и необходимия за тяхното осъществяване брой часове.

**Чл. 8.** В срок от 3 (три) работни дни след получаването на офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по чл. 7, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да я потвърди или отхвърли в писмен вид.

### V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

**Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи доказателства за достъп до услугите по извънгаранционна поддръжка по чл. 1, т. 1 от производителя в срока по чл. 5.

**Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи доказателствата по чл. 9 по електронната поща на лицето за контакт от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочено в

чл. 29, или на адреса на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочен на стр. 1 от настоящия договор.

**Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи оферта при отправена заявка за извършване на допълнителни услуги по чл. 1, т. 2, в срока по чл. 7.

**Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи приемателно – предавателен протокол след извършване на допълнителните услуги по чл. 1, т. 2, включени в представената от него оферта.

**Чл. 13. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да представи фактура, издадена въз основа на подписания двустранно приемателно – предавателен протокол по чл. 12.

**Чл. 14. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

**(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да не извършва запис (електронен запис, фото изображение, гласов запис и др.) на информация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** извън тази, която му е необходима за изпълнение на договора.

**(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да уведоми и да следи неговите представители да не използват лични преносими носители, както и да използват преносими носители, собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, за лични цели.

**Чл. 15. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава, преди да започне работа по изпълнението на договора, да се запознае с политиките и процедурите за информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да подпише декларация, че се е запознал с тях и ще ги спазва.

**Чл. 16. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи цената по договора, съгласно определените в чл. 2 и 3 начин и срок за плащане.

## VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да осигури на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** необходимата информация за извършване на услугите.

**Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да изплати договорената сума в срока и условията, посочени в настоящия договор.

**Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да не приеме извършената работа по предложения приемателно – предавателен протокол по чл. 12, ако обемът и/или качеството на извършената работа не съответстват на заявката и офертата към нея.

**Чл. 20. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прави проверки относно изпълнението на договора.

## VII. НЕУСТОЙКИ

**Чл. 21.** При забава на плащане **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5 % от стойността на забавеното плащане за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % от тази стойност.

**Чл. 22.** При забавено изпълнение на задължение по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5 % от цената по чл. 2, ал. 1 за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % от тази цена.

**Чл. 23.** При забавено изпълнение, продължило повече от 20 (двадесет) 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 цената по чл. 2, ал. 1.

**Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да претендира обезщетение за нанесени вреди и пропуснати ползи по общия ред, в случай, че те превишават размера на уговорените в договора неустойки.

## VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ

**Чл. 25.** Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма.

**Чл. 26.** При виновно неизпълнение на задължения на една от страните, извън случая по чл. 23, договорът може да бъде развален от изправната страна с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

## IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**Чл. 27. (1)** Когато неизпълнението на този договор се дължи на възникването на непреодолима сила, изпълнението на задълженията по него и съответните насрещни задължения се спират за времето на непреодолимата сила.

(2) Непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер, което възниква след подписването на този договор, като пожар, наводнение или друго природно бедствие, стачки, саботаж, бунтове, , състояние на война, ембарго и др.

(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 извести другата страна за непреодолимата сила и за евентуалните последиствия от нея за изпълнението на този договор. В случай че не изпрати такова известие, тя дължи обезщетение за щетите от това.

**Чл. 28.** Страните определят следните лица, упълномощени да ги представляват при изпълнение на задълженията им по настоящия договор и да подписват предвидените в договора документи (протоколи, уведомления и др.):

За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**: Орлин Колев – Управител, тел. +359 2 851 45 23, e-mail: [okolev@sintrix.biz](mailto:okolev@sintrix.biz), моб. тел.: +359 (88) 7 625 237

За **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**: Стефан Кръстанов – началник отдел в дирекция „Информационни системи“, тел. +359 2 9145 1266, e-mail: [Krastanov.S@bnbank.org](mailto:Krastanov.S@bnbank.org), моб. тел.: +359 885 439 450

**Чл. 29.** За целите на настоящия договор уведомяването на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се извършва писмено по електронна поща e-mail: [okolev@sintrix.biz](mailto:okolev@sintrix.biz); или с препоръчано писмо на адрес: гр. София, 1000, ул. „Петър Парчевич“ № 19.

**Чл. 30.** Всички спорове, които биха възникнали във връзка с тълкуването или изпълнението на този 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 Гражданския процесуален кодекс.

**Чл. 31.** За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

**Чл. 32.** Всички данни, сведения и факти, свързани със сключването и изпълнението на този договор, ще се третират от страните като конфиденциална информация, доколкото в законодателството не се изисква регистрирането или публикуването на дадена информация от него.

**Чл. 33.** По смисъла на този договор:



1. „CA Service Desk Manager“ е информационна система, произведена от фирмата CA (CA Technologies /NASDAQ: CA/), използвана от БНБ за автоматизация на процесите по обслужване на информационни системи и технологии, както и за клиентите на платежните системи;

2. „Доказателства за достъп до услугите“ е информация, предоставена в писмен или електронен вид, доказваща достъпността на услугите, включени в описанието на поддръжката от тип „CA Support“. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** проверява наличието на достъп до услугите чрез влизане в собствения профил на страницата за поддръжка на производителя, където е видно че поддръжката е активна.

Неразделна част от този договор са:

- 1 Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
2. Предлагана цена.

Настоящият договор се състави и подписа в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

При подписването му се представиха документите по чл. 101е, ал. 2 от ЗОП.



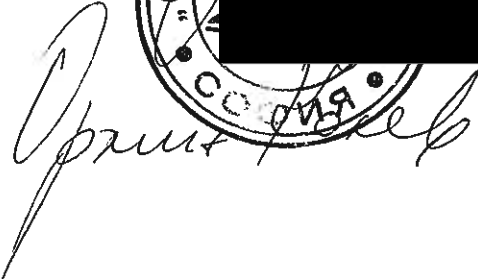
**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**  
**БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА**

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

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



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

## ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

До Българската народна банка, гр. София 1000, пл. „Княз Александър I” № 1

От Синтрикс ЕООД, гр. София, ул. „Петър Парчевич” № 19

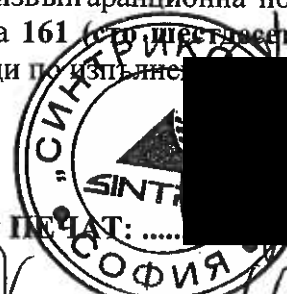
### УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с участието ни в обществена поръчка по чл. 14, ал. 4, т. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager” и услуги по миграция”, Ви представяме нашата предлагана цена

- за извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager” от производителя за срока по чл.4, ал.1 от проекта на договора, в размер на **20 420 (двадесет хиляди четиристотин и двадесет) лева без начислен ДДС**, с включени всички разходи по нейното изпълнение.
- Предлагаме часова ставка за допълнителни услуги за извънгаранционна поддръжка, които са извън Техническото предложение в размер на **161 (сто шестдесет и един) лева/час, без начислен ДДС**, с включени всички разходи по изпълнение.

ДАТА: 18.08.2015 г.

ПОДПИС И ПЕЧАТ: .....



*Ормун Колев*

(име и фамилия)

*Управител*

(длъжност на представляващия участника)

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

За предоставяне на услуги по извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager“ – поддръжка от производителя и допълнителни услуги по внедряване и миграция от СИНТРИКС ЕООД – гр. София

Уважаеми Дами и Господа,

Настоящото техническо предложение е изградено съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (БНБ) и е насочено към предоставяне на услуги в два основни аспекта:

I. Услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager“, предоставена от производителя на софтуерния продукт CA Technologies

Услугата се предоставя по ред, начин и в срокове, описани в следните документи:

- „CA Support Overview“ от месец януари 2015, достъпен на адрес <http://www.ca.com/~media/files/ServicesBriefs/CA-Support-Overview.pdf>  
Документът предоставя общата информация за предлаганите основни и допълнителни услуги и форми на достъп до информация за продукта, както и нивата на спешност на заявките
- „CA Support Policy and Terms“ от месец юни 2014, достъпен на адрес [https://support.ca.com/phpdocs/0/common/techsupp\\_policy.pdf](https://support.ca.com/phpdocs/0/common/techsupp_policy.pdf)  
Документът третира всички дефиниции, определения за критичност, отговорности на страните, обем и ограничения на услугата, както и политиките по предоставяне, съобразно жизнения цикъл на продукта, включително уведомления и пр.
- „Working with CA Support“ от месец март 2015, достъпен на следния адрес [https://support.ca.com/phpdocs/0/common/working\\_with\\_ca\\_support.pdf](https://support.ca.com/phpdocs/0/common/working_with_ca_support.pdf)  
Документът представлява конкретно практическо ръководство с детайлно описание на процедурите по извършване на поддръжка, методите за прилагане, необходимата предварителна информация (обем, източници, местоположение), начините за достъп и реакция и допълнителна информация по администрация, друга свързана документация, ресурси за улеснение и информация за допълнителни опции

Текущите версии на посочените документи са приложими към настоящото техническо задание, като при наличие на по-нова версия на всеки от документите ще бъде приложима актуалната към дадения момент версия.



**II. Услуги по внедряване и миграция от текущата версия до последната налична за софтуера към момента на изпълнение, както и услуги по възстановяване след инциденти и проблеми, предоставена от изпълнителя на поръчката**

**1. Услуги по внедряване и миграция**

Такива дейности ще извършваме по заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, с цел подобряване действието на системата – оптимизация на настоящи функционалности, както и допълване с нови и/или модифициране на наличните, когато производителя на софтуера предоставя такива подобрения в новите версии на продукта.

За изпълнението на поетите ангажименти, декларирам наличието на поне двама специалисти, сертифицирани от СА за съответната технология (имплементация на софтуерен продукт CA ServiceDesk Manager и негови версии, корекционни пакети и структурни изменения) и ангажирани минимум за срока на изпълнение на договора между БНБ и Синтрикс ЕООД.

При получаване на искане за извършване на конкретни услуги (Заявка) с описание на задачите и търсените резултати от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ, ние се ангажираме да предоставим в срок, определен в Договор оферта, включваща подробно описание на дейностите, тяхните обем и продължителност, както и най-близка възможна дата за започване на работа. С получаване на писменото потвърждение от страна ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за приемане на нашата оферта, услугите ще се считат за възложени и ще се пристъпи към изпълнение в уговорените срокове.

Приемаме да прилагаме към всяка оферта описание на минималните и препоръчителните изисквания към хардуер и системен софтуер, които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ трябва да подготви, преди уговорената начална дата за започване на работа от наша страна.

**2. Услуги по възстановяване след инциденти и проблеми**

По отношение на работата с инциденти и проблеми, декларираме следните основни параметри за урегулиране на процеса по изпълнение на дейностите:

• **Уведомяване:**

Уведомяването за настъпил инцидент и/или проблем се извършва, съобразно критичността му, както следва:

– При 1-ва степен на критичност – вследствие възникване на проблем, (а)спиращ работата на системата, без възможност за временното заобикаляне чрез промяна в работен процес или поток, (б)и/или в случай, че има опасност от необратима загуба или съществено увреждане на жизненоважна информация, (в)засяга критична маса от свързани процеси и фатално нарушава цялостния поток на бизнес процесите в БНБ.

При възникване на подобна ситуация се пристъпва към експресно уведомяване:

○ Ако е в работно време (08:30 – 17:30 ч.), понеделник до петък, без национални празници и официални неработни дни, заявяването се извършва на телефон +359 887625237 и паралелно по електронна поща на адрес [support-SDM@sintrix.biz](mailto:support-SDM@sintrix.biz), като се вписват всички изискуващи атрибути, съгласно приложен формуляр-завка.



- Ако е в неработно време (17:30 – 08:30 ч.) на неработни дни, и/или събота и неделя, и/или национални празници и официални неработни дни, заявяването се извършва на телефон +359 885666341 и паралелно по електронна поща на адрес [support-SDM@sintrix.biz](mailto:support-SDM@sintrix.biz), като се вписват всички изискуеми атрибути, съгласно приложен формуляр-завка.

- При всякакви други случаи, непопадащи в описанието на 1-ва степен на критичност, се пристъпва към стандартно уведомяване по електронна поща на адрес [support-SDM@sintrix.biz](mailto:support-SDM@sintrix.biz).

- **Време за реакция:**

Това е времето, за което случаят ще бъде поет и разгледан от експерт, ще бъде изискана допълнителна информация (ако е необходима такава), ще се набележат мерки за разрешаване на проблема и минимализиране на последствията от инцидента, и/или може да се ескалира към производителя на софтуера, ако случаят го изисква:

- При 1-ва степен на критичност:

- Ако е в работно време (08:30 – 17:30 ч.), понеделник до петък, без национални празници и официални неработни дни – до 2 (два) часа, ако не изисква ескалация към център за поддръжка на СА и до 3 (три) часа, ако ескалацията е необходима (тогава се следват процедурите, описани в горните документи).

- Ако е в неработно време (17:30 – 08:30 ч.) на работни дни, и/или събота и неделя, и/или национални празници и официални неработни дни – до 4 (четири) часа, ако не изисква ескалация към център за поддръжка на СА и 5 (пет) часа, ако ескалацията е необходима (тогава се следват процедурите, описани в горните документи).

- В останалите случаи, времето за инициална реакция е до 8 (осем) часа, ако не изисква ескалация до производителя или съгласно условията, описани в горещитирания файл [techsupp\\_policy.pdf](#), в случай на ескалация.

- **Работа по инцидент/проблем:**

преди започване на работата по заявен инцидент и/или проблем се проучват максимално детайлно:

- характерни признаци;
- условията на появяване;
- повтаряемост и възпроизводимост;
- според началната информация може да се проверят конкретни записи (логове) на работата на системата от софтуерни компоненти.

Обичайно се диагностицират проблемните в конкретния случай компоненти и/или достъпът до тях: сървър на приложението/уеб-сървър, СУБД /вкл. за консистентност на данните/, СА CMDB /ако е инсталирана/, рипортинг сървър /BI/, както и операционна система, мрежови настройки и виртуализационен софтуер, ако е приложимо. Преди приключване на случая се тества цялостната верига компоненти, включваща дефектното звено.



- **Срок на решаване** – работата по един случай се счита за приключена след възстановяване на всички услуги в нормален режим на работа и документирането му. Декларираме съгласието си с тази дефиниция.
- **На място и дистанционно** – Декларираме, че при необходимост наш служител може да бъде повикан на място и че не можем да откажем изпълнение в такъв случай. Иначе е възможно, ако ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има техническа възможност, да бъде извършена работата по случая непосредствено/дистанционно.
- **Ескалиране** – при невъзможност от наша страна да бъде възстановена услугата в установените срокове, то поемаме ангажимента да уведомяваме веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни (напр. Производителя на софтуера, подизпълнители и пр.), които имат отношение към цялостното изпълнение на услугата. При проблеми, касаещи софтуерния код и/или взаимовръзките между компонентите на Системата, то те се ескалират към производителя на софтуера.

**Механизмите за ескалация, както и сроковете на инициална реакция от страна на Производителя са дадени в горечитирания документ techsupp\_policy.pdf**

- **Документиране** – след възстановяване на услугата ще се изготвя констативен протокол, в който ще се вписват причините, довели до инцидента (ако са известни), обективното състояние, както и всички предприети действия по отстраняване на проблема. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани странични проблеми, те се описват и се съставят необходимите документи и за тях.

Прилагаме заявка-протокол с инструкцията за попълване.



Дата: 18.08.2015.

ПОДПИС и ПЕЧАТ .....

Имена .....

Длъжност .....

*[Handwritten signature: Управляващ]*  
*[Handwritten name: Управляващ]*