

ДОГОВОР
№ 201-138 / 02-072015 г.

Днес 2015 г., в гр. София на основание чл. 101е от Закона за обществените поръчки, между

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА, с адрес: 1000, гр. София, бул. "Дондуков" № 2А, ЕИК по БУЛСТАТ 000695114 и номер от НДР 1222030125, представлявано от Калин Анастасов, директор на дирекция „ДСОП“, съгласно т. 2 от Заповед № РД09-14/09.01.2015 г., и наричано по-нататък в договора ВЪЗЛОЖИТЕЛ, от една страна,

и

„Ес Ти Ай Нетуъркс“ ЕООД, представлявано от Добрин Недялков Кашукеев, управител, с адрес: 1700, гр. София, бул. “Симеоновско шосе” № 93Б, вх. А, ет. 4, офис 8, Булстат ЕИК 200120667, от друга страна наричано за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да осигури защита на достъпа от и до интернет на мрежата на Министерството на образованието и науката в съответствие с настоящия договор и приложенията, явяващи се неразделна част от него.

II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2.(1). ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за изпълнение на предмета на договора обща сума в размер на 33 950 (словом: тридесет и три хиляди деветстотин и петдесет) лева без ДДС или 40 740 (словом: четиридесет хиляди седемстотин и четиридесет) лева с включен ДДС.

(2). ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ договорената в чл. 2. (1). сума до 15 дни след подписване на двустранен предавателно-приемателен протокол за извършената услуга и предоставяне на оригинал на фактура от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(3). Плащането се извършва с платежно нареждане, в лева, по Банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банковата сметка: IBAN: BG22FINV91501003700246

Банков код: BIC: FINVBGSF

Банка: ПИБ АД

III. СРОК НА ДОГОВОРА

Чл. 3. Настоящият договор се сключва за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на подписване на двустранен предавателно-приемателен протокол за получаване от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на необходимото оборудване за изграждане на връзка до крайните устройства на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 4. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не разкрива по никакъв начин пред трети лица информация, станала му известна при или по повод изпълнение на задълженията му по настоящия договор без съгласието на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да не предоставя документи и информация на физически и юридически лица относно изпълнението на договора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не използва информация, станала му известна при или по повод изпълнение на задълженията му по настоящия договор с цел да облагодетелства себе си или трети лица.

Чл. 5. Да уведоми с писмено известие ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за спиране на изпълнението на договора поради непреодолима сила в срок от три дни от настъпването ѝ;

Чл. 6. Да информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички потенциални проблеми, които възникват и/или биха могли да възникнат в хода на изпълнение на договора, като представя адекватни решения за тях;

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи отговорност за точното и законосъобразното изпълнение на извършваните от него дейности.

Чл. 8. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява необходимото оборудване за изграждане на връзка до крайните устройства на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, за своя сметка. След изтичане на срока на този договор, предоставеното оборудване се връща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава своевременно да реагира на сигнали от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за технически проблеми и да ги отстранява според **заложените в техническите изисквания и техническото предложение параметри.**

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност при нарушаване на качеството на услугата поради проблеми в крайните устройства на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или проблеми, свързани с доставчика на Интернет свързаност.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 11. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да оказва на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ нужното съдействие за изпълнение на поетите от него с този договор задължения.

Чл. 12. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да информира ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за всички

пречки, възникващи в хода на изпълнението на услугата, както и да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при изпълнение предмета на настоящия договор.

Чл. 13. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да осигури необходимата квалификация на своите служители за нормална комуникация с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 14. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да контролира дейността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по изпълнението на този Договор в рамките на своята компетентност и съгласно своите цели и задачи, без с това да създава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ затруднения при извършване на работата му.

Чл. 15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати в срок определената в договора сума.

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да подава сигнали за ниско качество на услугата или технически проблеми, като същите следва да бъдат отстранени съгласно параметрите на техническото изискване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и техническото предложение на участника. В случай на невъзможност за реакция в посочените срокове, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право на неустойка в размер на 0,5 % от цената по договора за всеки ден забавяне, но не повече от 15 % от цената на договора.

VI. УВЕДОМЛЕНИЯ МЕЖДУ СТРАНИТЕ

Чл. 17. Адресите за уведомления между страните се определят съгласно условията, посочени в чл. 37 на настоящия договор.

Чл. 18. Всички уведомления, направени между страните по договора, следва да се извършват в писмена форма чрез писмо, факс или по електронен път на български език.

Чл. 19. Уведомлението влиза в сила при получаването му или на посочената дата за влизане в сила, в зависимост от това коя от двете дати е по-късна.

VII. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 20. Страните се освобождават от отговорност за частично или пълно неизпълнение на задължения по настоящия договор, ако това се явява следствие от появата на форсмажорни обстоятелства като: пожар, земетресение, наводнение и други събития, представляващи „непреодолима сила” по смисъла на Търговския закон и Закона за обществените поръчки и ако тези обстоятелства непосредствено са повлияли на изпълнението на настоящия договор.

Чл. 21. Някоя от страните не може да се позовава на непреодолима сила, ако е била в забава и не е информирала другата страна за възникването ѝ.

Чл. 22. (1) Страната, която се намира в невъзможност да изпълнява задълженията си по този договор поради непреодолима сила, е длъжна незабавно:

1. да уведоми писмено другата страна за настъпилото събитие, което причинява неизпълнение на задълженията ѝ; за степента, до която това събитие възпрепятства изпълнението на задълженията на тази страна; за причините на събитието – ако са известни и за неговото предполагаемо времетраене - ако е известно.

2. да положи всички разумни усилия, за да избегне, отстрани или ограничи до минимум понесените вреди и загуби.

3. докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира, доколкото то не може да бъде изпълнено по алтернативен начин чрез полагане на всички разумни грижи.

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила онази страна, чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнението на договора.

(3) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

(4) Определено събитие не може да се квалифицира като „непреодолима сила”, ако:

1. ефектът от това събитие е могъл да се избегне, ако някоя от страните е изпълнявала добросъвестно задълженията си по този договор.

2. ефектът от това събитие е могъл да бъде избегнат или намален с полагането на всички разумни грижи.

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ третират като конфиденциална всяка информация, получена при или по повод изпълнението на договора.

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да разкрива по какъвто и да е начин и под каквато и да е форма договора или част от него и всякаква информация, свързана с изпълнението му на трети лица.

Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ гарантира конфиденциалност при използването на предоставени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ документи и материали по договора.

IX. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ. ОТГОВОРНОСТ И САНКЦИИ

Чл. 26. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ гаранция за изпълнение на договора – парична или банкова гаранция в размер на 1018,50 лева /словом: хиляда и осемнадесет и 0,50 лева /, представляваща 3 % от цената по чл. 2, ал. 1, без вкл. ДДС.

(2) Страните по този договор се съгласяват, че представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ гаранция за изпълнение по ал. 1 ще бъде задържана от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при лошо изпълнение на договора (некачествено изпълнение, некомплектованост и др.) от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

BTH

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава гаранцията за изпълнение на договора, в срок от 30 (тридесет) работни дни, след подписването на предавателно-приемателния протокол, удостоверяващ качествено цялостно изпълнение на договора.

Чл. 27. Изплащането на неустойки не лишава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ от правото му да търси обезщетение за вреди и пропуснати ползи над уговорения размер на общо основание.

Х. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 28. Настоящият договор се прекратява:

1. по взаимно съгласие между ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, изразено в писмен вид.

2. с окончателното му изпълнение след изтичане на срока по чл. 3 от настоящия договор.

Чл. 29. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора при следните условия:

(1) едностранно, с 14-дневно писмено предизвестие при неизпълнение или лошо изпълнение на задълженията по договора от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(2) едностранно, без предизвестие, в случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ по каквато и да е причина бъде лишен от правото да упражнява дейността си съгласно законодателството на държавата, в която е извършено нарушението.

(3) при констатирани нередности или конфликт на интереси - с изпращане на едностранно писмено предизвестие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 30. При прекратяване на договора по чл. 28 и чл. 29 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи неустойки, лихви и пропуснати ползи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

ХІ. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл. 31. Кореспонденцията по този договор се осъществява в писмена форма.

Чл. 32. При промяна на посочените адреси, телефони и др. съответната страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в седемдневен срок от настъпване на промяната.

Чл. 33. Нищожността на някоя клауза от договора не води до нищожност на друга клауза или на договора като цяло.

Чл. 34. Страните ще решават споровете, възникнали при или по повод изпълнението на договора или свързани с неговото тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване, по взаимно съгласие, а при непостигане на съгласие спорът ще бъде отнасян за решаване пред компетентния съд на територията на Република България по реда на Гражданския процесуален кодекс.

В.В.

Чл. 35. За неуредените в настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 36. Настоящият договор се подписва в 2 еднообразни екземпляра.

Чл. 37. Лицата за контакт /име, телефон факс, ел.поща, адрес/ се определят от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в 7-дневен срок от сключване на договора.

Чл. 38. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приемат като неразделна част от настоящия договор следните приложения:

1. Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
2. Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ
3. Техническа спецификация на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ
4. Двустранен предавателно-приемателен протокол за получаване от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на необходимото оборудване за изграждане на връзка до крайните устройства на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
РЕПУБЛИКА
БЪЛГАРИЯ

ИЗПЪЛНИТЕЛ: ~~ЕлТи Аи Нетъркс ЕООД~~..



ST NETWORKS
01.06.2015

ДО
МИНИСТЕРСТВО
НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА,
ГР. СОФИЯ,
БУЛ. „КНЯЗ АЛ. ДОНДУКОВ” № 2А

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от: Ес Ти Ай Нетуъркс ЕООД

регистрирано с решение от на по ф.д. №/ при Търговски регистър, ЕИК/БУЛСТАТ 200120667 със седалище и адрес на управление: гр. София, бул Симеоновско шосе 93Б, ет 4, офис 8 пк 1700, данъчна регистрация BG200120667, тел. +359 888 08 20 30 , факс: +359 2 8601012, e-mail office@stinetworks.eu, представлявано от Добрин Кашукеев в качеството му на Управител.

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Представяме настоящото техническо предложение за изпълнение на поръчката с предмет: **„Осигуряване на защита на достъпа от и до интернет на мрежата на МОН”**, като предлагаме да изпълним поръчката, съгласно техническата спецификация на възложителя при следните условия:

1. Приемаме да изпълним поръчката съгласно всички изисквания на възложителя, посочени в документацията за участие по настоящата обществена поръчка за срок от 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на подписване на двустранен предавателно-приемателен протокол за получаване от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на необходимото оборудване за изграждане на връзка до крайните устройства на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2. Прилагаме описание за изпълнение на изискванията на възложителя, посочени в техническата спецификация:

Предложеното решение осигурява защита на достъпът от и до интернет на комуникационни (LAN и WAN) мрежи. Изпълнението на обществената поръчка е съобразено с изискванията, посочени в техническа спецификация и добрите търговски

4/20

практики в сферата на услугите, предмет на поръчката. Решението ще бъде реализирано с устройство **FortiGate 280D-POE**.

	Функционалност	Изискваемост	Съответствие
1	Предоставеното решение трябва да поддържа минимум 1 Gbps симетричен трафик при среден размер на пакетите 512 bytes.	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	Да Поддържа 4 Gbps симетричен трафик при среден размер на пакетите 512 bytes.
2	Времето за преминаване на пакетите през защитната стена не трябва да надвишава 46 микро секунди	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	Да Времето за преминаване на пакетите през защитната стена е 2 микро секунди
3	Разпознаване на комуникационни протоколи на всички нива от "OSI" модела и следене за аномалии в тях и/или атаки	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
4	Осъществяване контрол на достъпа на база потребител и клиентска сесия	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
5	Блокиране на всякакъв достъп от интернет към вътрешната мрежа	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
6	Разрешаване достъпа до услуги от интернет към вътрешната мрежа, ако е необходимо те да бъдат публично достъпни	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
7	Филтър за уеб съдържание – контрол на достъпа до интернет страници чрез разрешаване/забраняване на предварително определени категории съдържание, отделни интернет страници и/или ключови думи.	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
8	Филтър за приложения – контрол на достъпа на отделни клиентски приложения от вътрешната мрежа към интернет	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
9	Филтър срещу атаки (IPS) - защита срещу атаки, експлоатиращи познати пролуки в протоколи и приложения, проверява се целия преминаващ трафик за опасно съдържание	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
10	Скенер за откриване на пролуки във вътрешната мрежа	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
11	Отчети – автоматично създаване на отчети, съдържащи статистическа информация за количеството и вида на интернет трафика от потребителите	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА

12	Постоянна връзка на защитната стена към облачна среда за своевременно обновяване на филтрите и софтуера на устройството	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
13	Антивирусна инспекция на преминаващия трафик	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
14	IPv4 до IPv6 NAT	ОПЦИОНАЛНО	ДА
15	Ограничаване на скоростта на отделни потребители	ОПЦИОНАЛНО	ДА
16	Използваното хардуерно устройство трябва да притежава валидни сертификати издадени от ICSA Labs, за следните функционалности: Firewall, IPSEC, Antivirus, IPS, SSL-VPN	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО	ДА
17	BGPv4	ОПЦИОНАЛНО	ДА

Дата: 19.06.2015

Подпис и печат: 

/Добрин Кашукеев - Управител/
(име и длъжност)





ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от: Ес Ти Ай Нетуъркс ЕООД

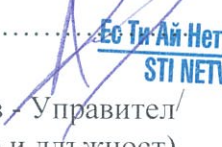
регистрирано с решение от на по ф.д. №/ при Търговски регистър, ЕИК/БУЛСТАТ 200120667 със седалище и адрес на управление: гр. София, бул Симеоновско шосе 93Б, ет 4, офис 8 пк 1700, данъчна регистрация BG200120667, тел. +359 888 08 20 30 , факс: +359 2 8601012, e-mail office@stinetworks.eu, представлявано от Добрин Кашукеев в качеството му на Управител.

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Нашето ценово предложение за участие в избор на изпълнител за възлагане обществена поръчка чрез публична покана с предмет: **„Осигуряване на защита на достъпа от и до интернет на мрежата на МОН”** е, както следва:

Цена на договора без ДДС: 33 950,00 лв. (Тридесет и три хиляди, деветстотин и петдесет лева) без ДДС

Дата: 19.06.2015

Подпис и печат: 
Ес Ти Ай Нетуъркс ЕООД
STI NETWORKS
/Добрин Кашукеев, Управител/
(име и длъжност)



ЧАСТ II.

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за възлагане на обществена поръчка за нуждите на МОН с предмет: „Осигуряване на защита на достъпа от и до интернет на мрежата на МОН”

Настоящата обществена поръчка има за цел да осигури защита на достъпа от и до интернет на мрежата на министерството. Изпълнението на обществената поръчка следва да е съобразено с изискванията, посочени в настоящата техническа спецификация и добрите търговски практики в сферата на услугите, предмет на поръчката.

1. Предложеното от участника решение трябва да поддържа следните възможности и активни функционалности:

	Функционалност	Изискваемост
1.	Предоставеното решение трябва да поддържа минимум 1 Gbps симетричен трафик при среден размер на пакетите 512 bytes	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
2.	Времето за преминаване на пакетите през защитната стена не трябва да надвишава 46 микро секунди.	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
3.	Разпознаване на комуникационни протоколи на всички нива от “OSI” модела и следене за аномалии в тях и/или атаки	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
4.	Осъществяване контрол на достъпа на база потребител и клиентска сесия	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
5.	Блокиране на всякакъв достъп от интернет към вътрешната мрежа	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
6.	Разрешаване достъпа до услуги от интернет към вътрешната мрежа, ако е необходимо те да бъдат публично достъпни	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
7.	Филтър за уеб съдържание – контрол на достъпа до интернет страници чрез разрешаване /забраняване на предварително определени категории съдържание, отделни интернет страници и/или ключови думи.	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
8.	Филтър за приложения – контрол на достъпа на отделни клиентски приложения от вътрешната мрежа към интернет	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
9.	Филтър срещу атаки (IPS) - защита срещу атаки, експлоатиращи познати пролуки в протоколи и приложения, проверява се целия преминаващ трафик за опасно съдържание	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
10.	Скенер за откриване на пролуки във вътрешната мрежа	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
11.	Отчети – автоматично създаване на отчети, съдържащи статистическа информация за количеството и вида на интернет трафика от потребителите	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
12.	Постоянна връзка на защитната стена към облачна среда за своевременно обновяване на филтрите и софтуера на устройството	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО

13.	Антивирусна инспекция на преминаващия трафик	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
14.	IPv4 до IPv6 NAT	ОПЦИОНАЛНО
15.	Ограничаване на скоростта на отделни потребители	ОПЦИОНАЛНО
16.	Използваното хардуерно устройство трябва да притежава валидни сертификати издадени от ICSA Labs, за следните функционалности: Firewall, IPSEC, Antivirus, IPS, SSL-VPN	ЗАДЪЛЖИТЕЛНО
17.	BGPv4	ОПЦИОНАЛНО

2. Изисквания към време на реакция

2.1. Определения:

- „*Време за отговор*” е периода от време между обаждането от **КЛИЕНТА**, получено от **ДОСТАВЧИКА**, до времето в което специалист по поддръжката на **ДОСТАВЧИКА** е поел задачата по отстраняване на проблема.
- „*Време за възстановяване*” е периода от време между обаждането от **КЛИЕНТА**, получено от **ДОСТАВЧИКА**, до времето на възстановяване на системата. Всеки един проблем може да бъде изцяло или частично разрешен, като по този начин се намали нивото на категоризиране.
- „*Време за разрешаване*” е периода от време между обаждането от **КЛИЕНТА**, получено от **ДОСТАВЧИКА**, до времето в което проблема е окончателно разрешен.

2.2. Времена на реакция за софтуерна аномалия:

Ниво на категоризация на проблема		Максимално време за отговор	Максимално време за възстановяване	Максимално време за разрешаване
SL1	<i>Критичен</i>	В рамките на 2 часа	12 часа	60 календарни дни
SL2	<i>Голям</i>	В рамките на 12 часа	4 календарни дни	90 календарни дни
SL3	<i>Малък</i>	В рамките на 48 часа	30 календарни дни	180 календарни дни

2.3. Времена на реакция за хардуерна неизправност:

<i>Ниво на категоризация на проблема</i>		<i>Максимално време за отговор</i>	<i>Максимално време за възстановяване</i>	<i>Максимално време за разрешаване</i>
SL1	<i>Критичен</i>	В рамките на 2 часа	12 часа	15 календарни дни
SL2	<i>Голям</i>	В рамките на 12 часа	4 календарни дни	30 календарни дни
SL3	<i>Малък</i>	В рамките на 48 часа	30 календарни дни	45 календарни дни