

ДОГОВОР
ЗА РАЗВИТИЕ И АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ НА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА
„СЕТЪЛМЕНТ НА ДЪРЖАВНИ ЦЕННИ КНИЖА (СДЦК)“

Днес,2016 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 Снежанка Деянова – главен секретар и Теменужка Цветкова – главен счетоводител, от една страна, наричана по-нататък в договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**,

и

„ЕМПИРИУ“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9Б, вх. Б, ап. 8, ЕИК: 175372132, представлявано от Илиан Вълчев – изпълнителен директор, от друга страна, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**,

на основание чл. 112, ал. 1 и проведена открита процедура по чл. 73, ал. 1, във връзка с чл. 18, ал. 1, т. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

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

1. развитие на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК)“, (наричана по-долу за краткост „система/та“), което включва услуги по проектиране, разработка и внедряване на изменения и допълнения („актуализации на системата“) към системата, подробно описана в Приложение № 1 – „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка (описание на съществуващата система)“, (наричано по-нататък Приложение № 1). Актуализациите се извършват на база задания и спецификации, предоставяни чрез писмена заявка от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, отговаряща на изискванията по чл. 13, след съгласуване между страните на обхвата, обема на работата и сроковете за нейното извършване;

2. абонаментно обслужване на системата, съгласно условията и изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Приложение № 2 – „Изисквания, обхват и условия за абонаментно об

Заличаването на информацията е на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

книжа (СДЦК) в БНБ (системата)”, (наричано по-нататък Приложение № 2) и техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, които са неразделна част от настоящия договор, за срока и при условията, уговорени в договора;

3. безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации на системата, реализирани по т. 1, която се осъществява при условията и сроковете, посочени в този договор;

4. след изтичане на съответния срок на гаранционна поддръжка по т. 3, в обхвата на абонаментното обслужване по т. 2 се включват и всички актуализации на системата, реализирани съгласно този договор.

II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Сумата на всички плащания, извършени по този договор, не може да надвишава 310 000 лв. (триста и десет хиляди лева), без ДДС. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има задължение да следи за общата стойност на услугите и да информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигане на сумата от 310000 лв., без ДДС.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** услугите, свързани с развитие и извършване на актуализации на системата по чл. 1, т. 1 по часова ставка, както следва **44 лв.** (четиридесет и четири лева) на час, без ДДС.

(3) Годишната абонаментна такса за извършване на абонаментно обслужване по чл. 1, т. 2 от договора в Основния период на обслужване, е в размер на **44 880 лв.** (четиридесет и четири хиляди осемстотин и осемдесет лева), без ДДС и включва всички разходи, на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, свързани с осъществяване на абонаментното обслужване на системата, съгласно условията посочени в този договор.

(4) Извън Основния период на обслужване - във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** услугите, свързани с осъществяване на абонаментно обслужване по часова ставка, както следва: **39 лв.** (тридесет и девет лева) на час, без ДДС. Не се счита за обслужване извън Основния период на обслужване дейност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, която е започнала в рамките на Основния период и продължава и извън него до нейното приключване. Посочената часова ставка не подлежи на промяна през целия срок на договор, включително при включване в абонаментното обслужване на актуализации на системата, реализирани по този договор.

(5) Годишната цена за абонаментно обслужване в Основния период на абонаментно обслужване на актуализации на системата, реализирани по този договор, се определя при възлагането ѝ в писмената заявка по чл. 13, ал. 1 като процент от цената на съответната актуализация, образувана съгласно чл. 3, ал. 1 от този договор, както следва:

1. Актуализации, които включват малки промени във функционалността, изходния код и архитектурата на системата (нови справки, конфигурации на изходни и входни показатели, нови отчети, неизискващи промени по платформата и др.) – 0% (нула на сто) от цената на актуализацията;

2. Актуализации, включващи промени във функционалността, изходния код и архитектурата на системата (нови функции, нови колони в таблици, нови атрибути на бизнес обекти и др.) – до 5% (пет на сто) от цената на актуализацията;

3. Актуализации, включващи съществени промени във функционалността, изходния код, алгоритмите и/или архитектурата на системата (нови сложни отчетни форми, значителна промяна по функционалности, нова схема на автентикация, промени по бизнес процеси и др.) – до 10% (десет на сто) от цената на актуализацията;

4. Разработване на нови подсистеми, използващи частично (или като изходна база за доразвиване) съществуващи компоненти, но предлагащи изцяло нова функционалност, несъществувала преди това и базирана на сериозна промяна в алгоритмите на основните компоненти от платформата – до 15% (петнадесет на сто) от цената на актуализацията;

5. Разработване на нови подсистеми, използващи напълно нови платформени компоненти – до 20% (двадесет на сто) от цената на актуализацията.

Чл. 3. (1) Цената за услугите по осъществяване на актуализации на системата по чл. 1, т. 1 от този договор се образува въз основа на времето, необходимо за тяхното изпълнение, като броят на часовете, необходими за изпълнение на конкретната актуализация на системата се умножат по часовата ставка, посочена в чл. 2, ал. 2 от този договор.

(2) Годишната цена за абонаментното обслужване на системата в Основния период на абонаментно обслужване, посочена в чл. 2, ал. 3 от този договор се заплаща на тримесечие на четири равни вноски. В случай, че има изпълнени актуализации на системата, чиято гаранционна поддръжка е изтекла, цената за тяхното абонаментно обслужване за тримесечие е в размер на една четвърт от цената образувана по реда в чл. 2, ал. 5 или образуваната по реда на ал. 3 при непълен тримесечен период на абонаментно обслужване, се заплаща заедно с извършване на плащането по предходното изречение.

(3) Цената за абонаментното обслужване на актуализации на системата в Основния период на абонаментно обслужване започва да се начислява от 1-во число на месеца, следващ месеца, в който е изтекла гаранционната поддръжка на съответната актуализация. При непълен тримесечен период на абонаментно обслужване на актуализации на системата, цената за този период се образува, като цената за тримесечие се раздели на броя календарни дни, включени в него, и полученото се умножи по броя календарни дни, за който ще се предоставя.

(4) Цената за извършени дейности по абонаментно обслужване на системата извън Основния период на абонаментно обслужване, включително и на актуализации, в случай че има такива, се заплаща на тримесечие, като броят на часовете, посочени в отчета по чл. 17, ал. 1, т. 2 се умножат по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 2, ал. 4.

(5) Образуваната по реда на ал. 1 цена се заплаща в срок до 7 (седем) работни дни след подписване на съответния двустранен приемателно-предавателен протокол по чл. 16, ал. 1 и след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(6) Образуваната по реда на ал. 2 и 4 цена се заплаща от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до 7 (седем) работни дни след подписване на отчета по чл. 17, ал. 1 от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и получаването на фактурата от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(7) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържа плащане при неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до изпълнението му. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи неустойки поради забавяне на плащането.

(8) Дължимите плащания по настоящия договор се заплащат в български лева. Плащането се извършва по банков път, по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

IBAN

BIC:

банк

град

(9) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма право да прави повече заявки по реда на чл. 1, т. 1, както и да извършва плащания по този договор, когато сборът на сумата на платеното по договора до момента и сборът на сумата на бъдещите плащания надхвърлят сумата, посочена в чл. 2, ал. 1, съответно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да изпълнява заявки и услуги предмет на този договор, които надхвърлят тази сума. В този случай договорът може да бъде прекратен по реда на чл. 23, ал. 3 поради изчерпване на сумата, предвидена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за услугите по настоящия договор.

(10) Преди започване на осъществяване на абонаментното обслужване за следващото тримесечие **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва преценка дали сборът на сумата, която трябва да се заплати за него по реда на ал. 2 и сумата на платеното до момента по договора не надхвърля сумата посочена в чл. 2, ал. 1. В случай, че сборът на сумите по предходното изречение надхвърля сумата посочена в чл. 2, ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да иска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да извърши абонаментното обслужване за по-кратък период, до прага на сумата по чл. 2, ал. 1, като цената за този по-кратък период се образува пропорционално за срока за който ще се предоставя.

III. СРОК НА ДОГОВОРА. ПЕРИОДИ НА ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Договорът влиза в сила от датата на подписването му от двете страни, която е посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да възлага на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** извършването на актуализациите на системата по чл. 1, т. 1 в рамките на 3 (три) години, считано от датата на подписване на договора, посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1. Всички възложени чрез писмена заявка актуализации на системата следва да бъдат завършени в срока по предходното изречение.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** извършва абонаментното обслужване на системата и на извършените актуализации в нея за срок от 3 (три) години, считано от датата на подписване на договора.

(4) В срока по ал. 2 абонаментното обслужване се извършва през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, съгласно Приложение № 2, наричано в договора „Основен период на абонаментно обслужване”, както и извън този Основен период на абонаментно обслужване, във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни, срещу заплащане по часова ставка.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка на всички актуализации на системата по чл. 1, т. 1. Гаранционният срок за всяка възложена актуализация започва да тече от датата на подписания за нея двустранен приемателно-предавателен протокол по чл. 16, ал. 1. След изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя за същата абонаментно обслужване до изтичане на срока по чл. 4, ал. 3.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва услугите, предмет на настоящия договор съгласно условията и сроковете, посочени в него, като ги представя на адрес: гр. София, пл. „Княз Александър I” № 1 и ул. „Позитано“ № 7.

Чл. 6. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва актуализации на системата възложени с писмена заявка от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** съгласно посочените в нея условия, и приложените към нея задания, спецификации и други изисквания, представени в съответствие с чл. 13 от този договор.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва абонаментното обслужване на системата, както и на нейните актуализации, след изтичане на срока на гаранционната им поддръжка, съгласно условията, посочени в Приложение № 2 и техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 7. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, услугите предмет на договора да се извършват от специалистите, посочени в Списъка на персонала, който ще изпълнява поръчката, в който е посочена професионалната им компетентност на лицата. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** след като представи доказателства, че новите членове на екипа отговарят на съответните критерии за технически и професионални способности, посочени в документацията за участие в процедурата за обществена поръчка.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигури дежурство за приемане на заявки за абонаментно обслужване чрез система Helpdesk 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата, включително през празничните и почивни дни.

Чл. 8. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да оказва помощ и да предоставя инструкции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за правилното използване на системата и нейните актуализации, извършени от него.

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да уведоми незабавно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при възникване на пречки от стопански, административен или друг характер, които могат да забавят или да направят невъзможно изпълнението на този договор.

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява поверителна информация, както и да не допуска трети лица да имат достъп до такава информация. „Поверителна информация” по смисъла на този договор е всяка информация, разкрита или получена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, във връзка или по повод изпълнението на предмета на този договор, която се отнася до минала, настояща или бъдеща дейност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 11. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при спазване на пропускателния режим и работното време в сградата съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да получи цената по договора, съгласно условията, уговорени в този договор.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 13. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да възлага на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** актуализации на системата по чл. 1, т. 1 чрез писмена заявка. В заявката се определят, съгласувани писмено с **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. обхвата (задание, спецификации и др.), обема на работата (в часове) и сроковете за нейното извършване;

2. процента, на база на който ще се определя цената на абонаментното обслужване на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване, определен по реда, посочен в чл. 2, ал. 5.

(2) Заедно със заявката по ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да изпраща задания, спецификации и други изисквания, свързани с изпълнение на заявката.

Чл. 14. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнение на предмета на договора, като осигурява необходимите специалисти, консултации и организационно-технически условия в хода на изпълнението.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право чрез свои упълномощени представители да извършва проверки в хода на изпълнение на договора.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да изплати договорената цена, съгласно срока и условията, посочени в него.

Чл. 15. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да осигурява подходящи условия за експлоатация и обслужване на системата, предмет на абонаментно обслужване. При необходимост, за извършване на обслужването, представителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което е инсталирана системата.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на системата, обслужвана съгласно този договор.

(3) Преди да направи заявка за обслужване, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва препоръчаните от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** процедури за диагностициране и предварителен анализ на проблема.

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да документира по подходящ начин дейността си по изпълнението на договора, както и информация, свързана с изпълнението на договора за минали периоди.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за възникнали отклонения от нормалното функциониране на системата.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за предстоящи промени в системата, изискващи актуализация съгласно този договор. Двете страни съгласуват действията си във връзка с предстоящите промени.

(7) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да не допуска обслужване на системата, предмет на този договор, от лица, които не са представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

Чл. 16. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава, а **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема всяка актуализация на системата по чл. 1, т. 1, възложена чрез писмена заявка, с подписването на двустранен приемателно-предавателен протокол. В протокола се посочват обхватът и обемът на извършената работа (в часове).

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по изпълнението на възложената актуализация на системата по чл. 1, т. 1 поради отклонения от заданията и спецификациите, изпратени до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с писмената заявка по чл. 13, ал. 1, той може да откаже подписването на приемателно - предавателния протокол. В този случай, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) работни дни от получаване на уведомлението страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване от и за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

(3) Ако забележките не бъдат отстранени в договорения срок, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали договора с едностранно писмено уведомление, отправено до другата страна, без да дава повече срок за изпълнение.

Чл. 17. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване по чл. 1, т. 2 и 4, които се приемат с подпис от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В изготвените отчети се посочват:

1. извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на системата и на нейните актуализации;

2. извършените дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на системата и на нейните актуализации, като се посочва времето за тяхното извършване в часове и сумата, която трябва да се заплати за тях.

3. актуализациите на системата, чиито гаранционен срок е изтекъл през отчетното тримесечие и ще бъдат включени в обхвата на абонаментното обслужване през следващото тримесечие.

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения отчет по ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** отказва да го подпише. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) работни дни от получаване на уведомлението, страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване от и за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

(3) Ако забележките не бъдат отстранени в договорения срок, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали договора с едностранно уведомление, отправено до другата страна, без да дава повече срок за изпълнение.

VII. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

Чл. 18. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка на всички приети актуализации на системата по чл. 1, т. 1.

Гаранционният срок за всяка възложена актуализация започва да тече от датата на подписания за нея двустранен приемателно - предавателен протокол по чл. 16, ал. 1. Задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове на извършените актуализации на системата и при прекратяване на договора по реда на чл. 23, ал. 3.

(2) В рамките на гаранционната поддръжка по ал. 1, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да отстранява всички инциденти и/или проблеми, възникнали във връзка с или по повод извършените от него актуализации. В гаранционната поддръжка по ал. 1 не се включва добавянето на нова функционалност.

Чл. 19. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава своевременно да уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционна поддръжка по чл. 18.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява гаранционната поддръжка при следните условия:

а) Гаранционната поддръжка се извършва през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

б) При възникване на аварийна ситуация, времето за отзоваване на място (сградите на БНБ) е до 1 (един) час. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** работи с екипите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до отстраняване на проблема.

в) Проблемите/инцидентите по време на гаранционната поддръжка се класифицират по следните нива на приоритет:

- Най-висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационен риск;
- Висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;
- Среден приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;
- Нисък приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.

г) Времето за реакция и отстраняване на проблеми/инциденти е както следва:

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 15 (петнадесет) минути след уведомяването, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването по ал. 1;
- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 (четири) часа след уведомяването, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването по ал. 1;

- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването по ал. 1;
- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването по ал. 1 или друг срок, договорен между страните.;

VIII. ГАРАНЦИИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 20. (1) За изпълнение на задълженията си по този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** учредява в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** банкова гаранция, предоставя гаранция под формата на парична сума, или предоставя застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** най-късно при сключване на договора в размер на 3% от сумата, посочена в чл. 2, ал. 1 от този договор.

(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**:

1. за сума в лева:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 066123;

BIC: BNBGBGSD.

или

2. за сума в евро:

IBAN: DE53500700100923349500;

BIC/SWIFT: DEUTDEFF;

Банка: Deutsche Bank, Frankfurt.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата на гаранцията по ал. 2 в срок до 20 (двадесет) работни дни след изтичане на посочения в чл. 4, ал. 2 и 3 срок от 3 (три) години или на гаранционния срок на последната извършена актуализация на системите по този договор, ако този срок е по-дълъг от срока по чл. 4, ал. 2 и 3. Гаранцията ще бъде възстановена по сметката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 3, ал. 8 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 оригинална, безусловна, неотменима и изискуема при първо писмено поискване, в което **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заявява, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е изпълнил свое задължение по този договор. Банковата гаранция е със срок на валидност 20 (двадесет) работни дни след изтичане на посочения в чл. 4, ал. 2 и 3 срок от 3 (три) години или на гаранционния срок на последната извършена актуализация на системите по този договор,

ако изтича след срока по чл. 4, ал. 2 и 3. В случай че банковата гаранция е с по-кратък срок от посочения в предходното изречение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да я подновява до покриване на последния по продължителност срок по договора. Всяко подновяване се извършва в 20 (двадесет) дневен срок преди изтичането на срока на съответната гаранция.

(5) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да избере да предостави гаранция под формата на застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следва да бъде посочен като трето ползващо се лице по тази застраховка. Застраховката следва да покрива отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и не може да бъде използвана за обезпечение на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по друг договор. Текстът на застраховката се съгласува с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Представената застраховка е със срок на валидност 20 (двадесет) работни дни след изтичане на посочения в чл. 4, ал. 2 и 3 срок от 3 (три) години или на гаранционния срок на последната извършена актуализация на системите по този договор, ако изтича след срока по чл. 4, ал. 2 и 3.

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

Чл. 21. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да се удовлетвори от гаранцията, независимо от формата, под която е представена, при неизпълнение на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

(3) При разваляне на договора, респ. 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 действието на договора.

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

(5) В случай че неизпълнението на задължения 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 Гражданско-процесуалния кодекс (ГПК). Гаранцията се задържа до окончателното решаване на спора.

IX. НЕУСТОЙКИ

Чл. 22. (1) При забавено изпълнение на задължения по договора, неизправната

страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % на ден върху стойността на забавеното изпълнение, но не повече от 10 % от стойността на забавеното изпълнение.

(2) При забавено изпълнение на задължения по договора от неизправната страна, продължило повече от 20 (двадесет) календарни дни, изправната страна има право да прекрати едностранно договора, без да дава допълнителен срок за изпълнение, като в този случай неизправната страна дължи освен неустойката за забава и неустойка за неизпълнение в размер на 10 % от стойността на забавеното изпълнение.

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

Х. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 23. (1) Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

(2) При виновно неизпълнение на задължения на една от страните, извън случая на чл. 22, ал. 2, договорът може да бъде прекратен от изправната страна с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати договора с едностранно 10-дневно писмено предизвестие, отправено до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, когато поради доближаване на сумата по чл. 2, ал. 1 средствата, останали до достигане на този лимит, не са достатъчни за възлагане на друга заявка по договора или за извършване на други плащания по договора.

ХІ. ПОВЕРИТЕЛНОСТ

Чл. 24. (1) Всички данни, сведения, факти и обстоятелства, свързани със сключването и изпълнението на настоящия договор, ще се третира от страните като поверителна информация. При подписване на договора **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и всеки член на екипа на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, представят декларации за поверителност - по образец.

(2) Страните се задължават да пазят в тайна, да не разпространяват на трети лица и да опазват от неоторизиран достъп информацията, станала им известна при или по повод изпълнението на задълженията им по настоящия договор, включително и след прекратяването му.

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

(4) 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.

(5) В случай на необходимост от предоставяне на трети лица на поверителна информация, е необходимо изричното и писмено съгласие на другата страна по договора за всеки отделен случай.

ХП. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 25. Авторските права върху проектираните, разработени и внедрени от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** актуализации по този договор принадлежат изключително на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, като всичко изработено в процеса на изпълнение на договора е собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, считано от датата на неговото създаване.

Чл. 26. (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, саботаж, бунтове, 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 от 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. 27. 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: Илиан Вълчев – изпълнителен директор, тел: 02/9704596, електронна поща (e-mail): ilian.valchev@empiriu.com и Евгения Коцева – ръководител ИТ проекти, тел: 02/9704596, електронна поща (e-mail): evgeniya.kotseva@empiriu.com.

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: Богдан Губерков - началник отдел „База данни и приложни системи”, тел: 02/91451296, електронна поща (e-mail): bgouberkov@bnb.org.

Чл. 28. (1) За целите на настоящия договор уведомяването на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се извършва писмено по електронна поща (e-mail): office@empiriu.com или с препоръчано писмо на адрес: София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9 Б, ет. 4

(2) Уведомяването на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** се извършва писмено по факс: 028/9802425; електронна поща (e-mail): bgouberkov@bnb.org; или с препоръчано писмо на адрес: сградата на Българската народна банка, гр. София 1000, пл. „Княз Александър I” № 1.

Чл. 29. 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. 30. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Настоящият договор се състави и подписа в 2 (два) еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

Договорът се подписва при наличието на следните документи:

1. Гаранция за добро изпълнение на договора;
2. Документи, чрез които се доказва липсата на основание за отстраняване и съответствие с критериите за подбор по чл. 67, ал. 6 от ЗОП.

Неразделна част от този договор са:

1. Приложение № 1 – „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ, базирана на Otcasle база данни и реализирана с Otcasle средства за разработка (описание на съществуващата система)“;
2. Приложение № 2 - „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“
3. Техническо предложение и Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, в който е посочена професионалната компетентност на лицата;
5. Декларация за поверителност.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА

[Redacted Signature]
СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

[Redacted Signature]
ТЕМЕНА ЖЕЛАЗЕТОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ЕМПИРИУ АД

[Redacted Signature]
ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗП. ДИРЕКТОР



ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ДО БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ”, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашето техническо предложение за участие в обявената от Вас открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ”, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“.

1. Декларираме, че ще изпълним поръчката, съобразявайки се с условията по изпълнение, посочени от Възложителя в документацията за участие.

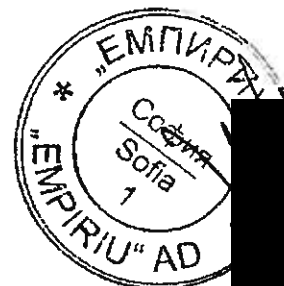
2. Декларирам, че представляваният от мен участник е запознат с подробното описание на информационната система “Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК)“ („система/та“), представено в Приложение № 1 – „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка (описание на съществуващата система)“..

3. Декларирам, че представляваният от мен участник ще извършва развитие на системата, което включва услуги по проектиране, разработка и внедряване на изменения и допълнения („актуализации на системата“) към системата на база задания и спецификации, предоставяни чрез писмена заявка от Възложителя.

4. Декларирам, че представляваният от мен участник ще осигурява абонаментно обслужване на системата в съответствие с условията и изискванията на Възложителя, посочени в проекта на договора и Приложение № 2 „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ (системата)“.

5. Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване се съдържа в предложението за изпълнение на поръчката в съответствие с техническите спецификации и изискванията на възложителя в Приложение 1 и Приложение 2 от документацията.

Като неразделна част от настоящето представяне прилагаме всички изискани от възложителя документи, подписани и подпечатани „вярно с оригинала“.



[REDACTED]

С настоящето потвърждаваме съгласието си с условията за изпълнение на поръчката, записани в документацията за провеждане на процедурата.

Дата: 02.09.2016 г.

Под

Име

Име на участника: „Емпириу“ АД



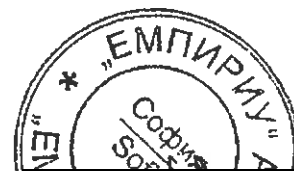


empiriu

**„Развитие и абонаментно обслужване на
информационната система „Сетълмент на държавни
ценни книжа (СДЦК) в БНБ“, базирана на Oracle база
данни и реализирана с Oracle средства за
разработка“**

**Техническо предложение за изпълнение на
поръчката**

Подадено от: Емпириу

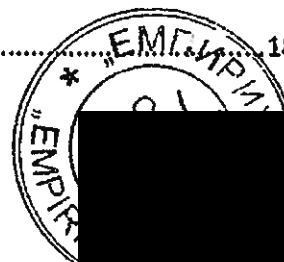




empiriu

Съдържание

1	Предназначение на документа	5
2	Използвани термини и съкращения	5
3	Цел.....	5
4	Обхват.....	6
5	Деятности в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване“ - организация и подход за изпълнение	6
5.1	Процедури по възлагане и изпълнение на дейностите по абонаментната поддръжка	7
5.1.1	Процедура за проблеми/инциденти	7
5.1.2	Процедура за други дейности в обхвата на абонаментното обслужване	8
5.2	Обхват на дейностите по абонаментната поддръжка	8
5.2.1	Основни дейности	8
5.2.2	Допълнителни дейности	9
5.2.3	Деятности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на Системите.....	9
5.3	Организация на работата по извършване на дейностите в обхвата на абонаментната поддръжка	10
5.3.1	Диаграма на процеса	10
5.3.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и поддръжка (HelpDesk)	12
5.4	Периоди на абонаментно обслужване.....	16
5.4.1	Основен период	16
5.4.2	Извън основен период.....	16
5.5	Време за реакция и изпълнение.....	16
5.5.1	Приоритети на заявките за проблеми/инциденти.....	16
5.5.2	Време за реакция и изпълнение при възникване на аварийна ситуация ...	17
5.5.3	Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/инциденти 17	
5.6	Измерване на вложените ресурси по абонаментното обслужване	17
5.7	Отчитане, предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване 17	
5.8	Образци на документи.....	18





empiriu

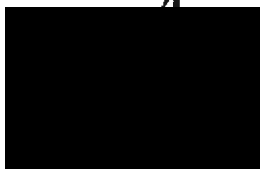
5.8.1	Заявка за поддръжка.....	19
5.8.2	Констативен протокол за аварийна ситуация и инцидент.....	22
5.8.3	Протокол от профилактика	23
5.8.4	Тримесечен отчет	24
6	Дейности по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения (актуализации) - организация и подход за изпълнение	25
6.1	Възлагане и организация на работата по актуализация	25
6.2	Подход при реализация на актуализация	25
6.2.1	Проект по актуализация	25
6.2.2	Фази на проект по актуализация	27
6.2.3	Мониторинг и контрол на изпълнението на проект по актуализация	31
6.2.4	Измерване на вложените ресурси по реализация на актуализация	31
6.2.5	Отчитане, предаване и приемане на дейностите по актуализация	32
6.3	Образци на документи	32
6.4	Организация и методология на работата по гаранционна поддръжка	35
7	Матрица на доставките (deliverables)	35
8	Инструменти, които ще се ползват при управление на изпълнението на договора	36
9	Управление на комуникацията при изпълнения на дейностите в обхвата на договора	37
9.1	Формални механизми за комуникация	37
9.2	Комуникационна схема.....	37
9.3	Правила за ескалация	38
10	Управление на човешките ресурси по време на изпълнение на договора.....	39
11	Екип за изпълнение на поръчката.....	40
11.1	Органиграма на екипа по изпълнение	40
11.2	Роли и отговорности в екипа на Емпериу	40
11.3	Ръководител проект	40
11.4	Бизнес анализатор.....	41
11.5	Специалист бази данни.....	41
11.6	Софтуерен разработчик	42
11.7	Разработчик бази данни	42
11.8	Специалист по качеството	42





empiriu

11.9	Отговорник за абонаментното обслужване	43
11.10	Представяне на екипа от Емпериу.....	43
11.11	Необходими човешки ресурси от БНБ.....	46
12	Място на изпълнение	47





empiriu

1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите по „Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“, съобразени с изискванията в поръчката, поставени от БНБ, международните стандарти и най-добри практики за организация и управление на проекти с подобен обхват и мащаб.

Настоящото техническо предложение за изпълнение на поръчката е изготвено в съответствие с всички изисквания от тръжната документация по настоящата поръчка, а именно:

- ▶ Обявление, решение и указания за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка;
- ▶ Приложение № 1 „Описание на съществуващата система“;
- ▶ Приложение № 2 „изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ(Системата)“;
- ▶ Проектно-договора.

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
СДЦК	Сетълмент на държавни ценни книжа
ЕСРОТ	Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК
Системата	СДЦК
ДЦК	Държавни ценни книжа

3 Цел

Целта на проекта за изпълнение на поръчката за „Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК)“





empiriu

в БНБ", базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка" е осигуряване на нормален режим на работа на системите, както и развитието им според бизнес нуждите и изискванията към тях.

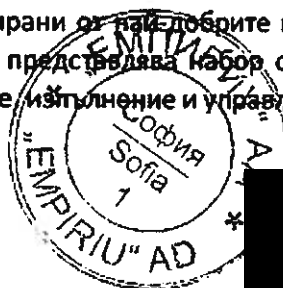
4 Обхват

В обхвата на проекта за изпълнение на настоящата поръчка влизат следните услуги:

- (1) Развитие на информационна система "Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК)", (наричана по-долу за краткост „система/та“), което включва услуги по проектиране, разработка и внедряване на изменения и допълнения („актуализации на системата“) към системата, подробно описана в Приложение № 1 – „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка (описание на съществуващата система)“, (наричано по-нататък Приложение № 1). Актуализациите се извършват на база задания и спецификации, предоставяни чрез писмена заявка от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, след съгласуване между страните на обхвата, обема на работата и сроковете за нейното извършване;
- (2) Абонаментно обслужване на системата, съгласно условията и изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Приложение № 2 – „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ (системата)“, (наричано по-нататък Приложение № 2) и техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, които са неразделна част от настоящия договор, за срока и при условията, уговорени в договора;
- (3) Безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации на системата, реализирани по т. 1, която се осъществява при условията и сроковете, посочени в този договор;
- (4) След изтичане на съответния срок на гаранционна поддръжка по т. 3, в обхвата на абонаментното обслужване по т. 2 се включват и всички актуализации на системата, реализирани по време на изпълнение на този договор.

5 Дейности в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване“ - организация и подход за изпълнение

Организацията и изпълнението на дейностите по абонаментната поддръжка ще се извършват според ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL е колекция от специализирани методологически принципи, синтезирани от най-добрите практики, с цел да се оптимизират процесите за ИТ услуги. ITIL представлява набор от правила, които описват един систематичен подход за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ





empiriu

и техните услуги. ITIL дефинира процеси, функции, роли, отговорности и градивни елементи. Те формират базата за ефективно и ефикасно използване на ИТ.

Абонаментното обслужване се счита за възложено от датата на подписване на договора за изпълнение на дейностите по развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“ за срок от 3 (три) години.

В срок до 5 (пет) работни дни от сключване на договора, екипът на Емпериу ще предостави на БНБ информация за основна точка за контакт (за достъп до система тип Help Desk), през която да протича цялата комуникация по абонаментното обслужване, както и контактна информация (телефон и електронна поща) за поддръжка.

5.1 Процедури по възлагане и изпълнение на дейностите по абонаментната поддръжка

5.1.1 Процедура за проблеми/инциденти

Работата и действията при възникване на проблем/инцидент, ще се извършва по процедурата, описана в Приложение 2 от настоящата поръчка:

- (1) **Идентификация:** Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Главно счетоводство, дирекция „ДДГДД“, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС при системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на Изпълнителя и при необходимост уведомява Изпълнителя по e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).
- (2) **Регистрация:** Регистрацията на проблеми (инциденти) включва уведомяване и изпращане на минимум следните задължителни атрибути:
 - ▶ Уникален пореден номер;
 - ▶ Система;
 - ▶ Описание на проблема (инцидента);
 - ▶ Степен на влияние;
 - ▶ Приоритет за разрешаване;
 - ▶ Дата и час на възникване;
 - ▶ Дата и час на регистрация;
 - ▶ Име на служител или система идентифициращи инцидента;
 - ▶ Свързан ли е с други инциденти.
- (3) **Отстраняване:** Изпълнителят отстранява проблемите и реагира при инциденти в сроковете по т. 5.5.3 от настоящия документ. При невъзможност да отстрани проблем/инцидент в утвърдения срок, Изпълнителят уведомява незабавно всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.





empiriu

- (4) **Документиране:** Изпълнителят информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента) за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т. 5.5.3 от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.
- (5) **Отстраняването на инциденти/проблеми в системите, свързани със сигурността,** се извършва в съответствие с процедурата за действия при инциденти, свързани със сигурността на информационните системи в БНБ.

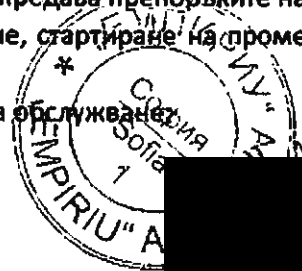
5.1.2 Процедура за други дейности в обхвата на абонаментното обслужване

При подаване на заявка за извършване на други дейности в обхвата на абонаментното обслужване, които по същество не са проблеми или инциденти, Възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им. Изпълнителят изпълнява заявките за тези дейности в сроковете, съгласувани с Възложителя.

5.2 Обхват на дейностите по абонаментната поддръжка

5.2.1 Основни дейности

- ▶ Експертна помощ за отстраняване на проблеми/инциденти от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на Системата;
- ▶ Отстраняване на "скрити" дефекти и грешки в Системата;
- ▶ ежесмесчна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на Oracle базата данни и на Системата като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми;
- ▶ Настройка и контрол на ефективността на работа на Системата;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми при работата със Системата на крайните потребители;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици;
- ▶ отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на Системата;
- ▶ Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- ▶ консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на Системата;
- ▶ Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- ▶ Наблюдение поведението на Системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането и. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- ▶ Помощ по телефона, включително извън периода на обслужване;





empiriu

- ▶ Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането на Системата;
- ▶ Администриране на Oracle бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането на Системата;
- ▶ Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите, при промени в ОС(операционните системи), версията на браузърите, версията на Системата.;
- ▶ Поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация и подписване;
- ▶ Анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на Системата;
- ▶ Обслужване, наложено поради взаимодействие на продукта с интерфейси на други програмни продукти/системи, които не се поддържат от изпълнителя;
- ▶ Обслужване, наложено поради причини извън контрола на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като инцидент, злополука и др.

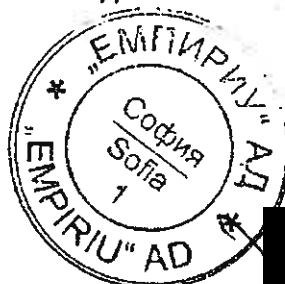
5.2.2 Допълнителни дейности

- ▶ Възстановяване на Системата от архив;
- ▶ Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на Системата – продукционна и тестова;
- ▶ Оказване на съдействие при администрирането на Системата;
- ▶ Оказване на съдействие при мониторинга на Системата;
- ▶ Допълнително обучение на потребители и на експерти по експлоатацията на продукта при необходимост.

5.2.3 Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на Системите

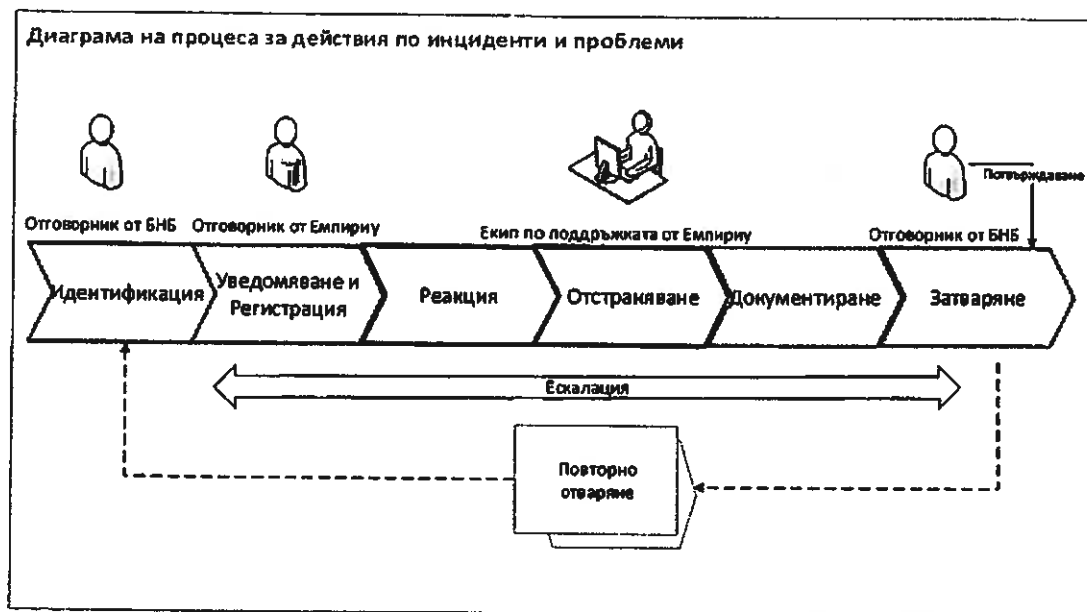
- ▶ Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- ▶ Оказване на помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- ▶ Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;
- ▶ Оказване на помощ при необходимост от промяна на интерфейсите процедури за връзка с други системи;
- ▶ Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

Дейностите по т.т.3 и 4 са в обем до 200 човекочаса годишно.



5.3 Организация на работата по извършване на дейностите в обхвата на абонаментната поддръжка

5.3.1 Диаграма на процеса



Идентификацията се извършва от служителите на БНБ, които са определени да извършват това.

Съответният служител от БНБ уведомява Изпълнителя по телефон (възможно е при инциденти) и/или e-mail, като изпраща заявка за поддръжка (типова форма) с описание на инцидента и регистрира инцидента/проблема Helpdesk на Изпълнителя – OTRS.

Забележка: В случай на въвеждане на заявката за поддръжка в Helpdesk на Изпълнителя – OTRS, не е нужно изпращането ѝ по e-mail. Т.е. системата OTRS поддържа и двата варианта и те са алтернативни.

Регистрацията на инциденти/проблеми включва уведомяване и изпращане на минимум следните задължителни атрибути:

- Уникален пореден номер;
- Описание на инцидента или проблема;
- Степен на влияние;
- Приоритет за разрешаване;
- Дата и час на възникване;
- Дата и час на регистрация;



empiriu

- ♦ Име на служител или система идентифициращи инцидента/проблема;
- ♦ Свързан ли е с други инциденти/проблеми.

Забележка: Уведомяването по телефона трябва да е последвано от изпращане на заявката по е-мейл или въвеждането ѝ в OTRS.

След подаване на заявката, екипът от Емпериу, отговорен за абонаментното обслужване, започва диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на работещо състояние на услугата и изпълнява изискванията, описани в Процедурата от т. 5.1 от настоящия документ.

Всички дейности по отстраняване на инциденти и проблеми се извършват в сроковете и според изискванията, описани в т. 5.1 от настоящия документ. В случай на възникване на обстоятелства, които възпрепятстват това изпълнение се извършва ескалация.

Потвърждаването на резултатите от отстраняването на инциденти и проблеми се извършва от заявителя.

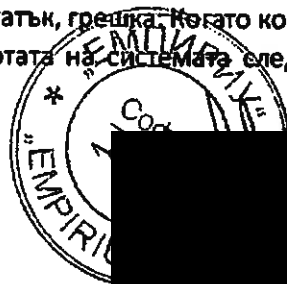
Документирането на промените в статуса на всяка заявка се извършва в системата за обслужване на абонаментната поддръжка, описана по-долу в текущата точка. Документирането на действията и резултатите по съответната заявка се извършват според изискванията в т. Документиране от т. 5.1 от текущия документ.

При невъзможност да се възстанови работата на системата в установения срок, лицето за контакт по абонаментното обслужване от Емпериу или негов заместник уведомява по електронна поща и телефон (при необходимост) отговорника по абонаментното обслужване от страна на БНБ и всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на системата. При случай на ескалация, отговорниците от двата екипа (на Изпълнителя и Възложителя), вземайки предвид всички обстоятелства и важността на случая, се договарят за срока за отстраняване на проблема. Ако се касае за аварийна ситуация, екипите работят до отстраняването ѝ.

След приключване на всички дейности по обслужване на всяка заявка за поддръжка и получаване на потвърждение от заявителя ѝ, тя се затваря.

Повторно отваряне на затворена заявка за инцидент: Когато коя да е от страните установи, че след възстановяването на работата на системата след инцидент тя отново стане недостъпна (прекъсне) по същата причина в рамките на 1 (един) астрономически час, заявката за инцидент може да бъде отворена отново.

Повторно отваряне на затворена заявка проблем, недостатък, грешка: Когато коя да е от страните установи, че след възстановяването на работата на системата след





empiriu

отстраняване на проблем, той се появи отново) по същата причина в рамките на 1 (един) работен ден, заявката може да бъде отворена отново.

Всички заявки за инциденти и проблеми ще се регистрират в системата за обслужване на абонаментната поддръжка - OTRS. В тази система ще се отразява редовно прогреса по заявките и статуса им. Информацията от нея ще служи за основа при изготвянето на Тримесечните отчети за отчитане на работата по абонаментното обслужване.

5.3.2 Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и поддръжка (HelpDesk)

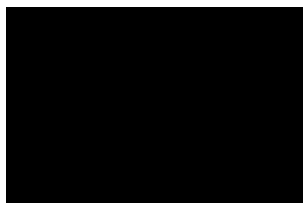
5.3.2.1 *Общо представяне*

За целите на абонаментното обслужване и гаранционната поддръжка на актуализациите към системата, през целия период на договора ще се използва софтуерна система за управление на заявките за поддръжка OTRS.

OTRS системата има за цел лесно регистриране, управление и проследяване на процеса на работа по всички активни заявки за поддръжка и съхраняването им в централизирана база от данни.

Основните функции на системата са:

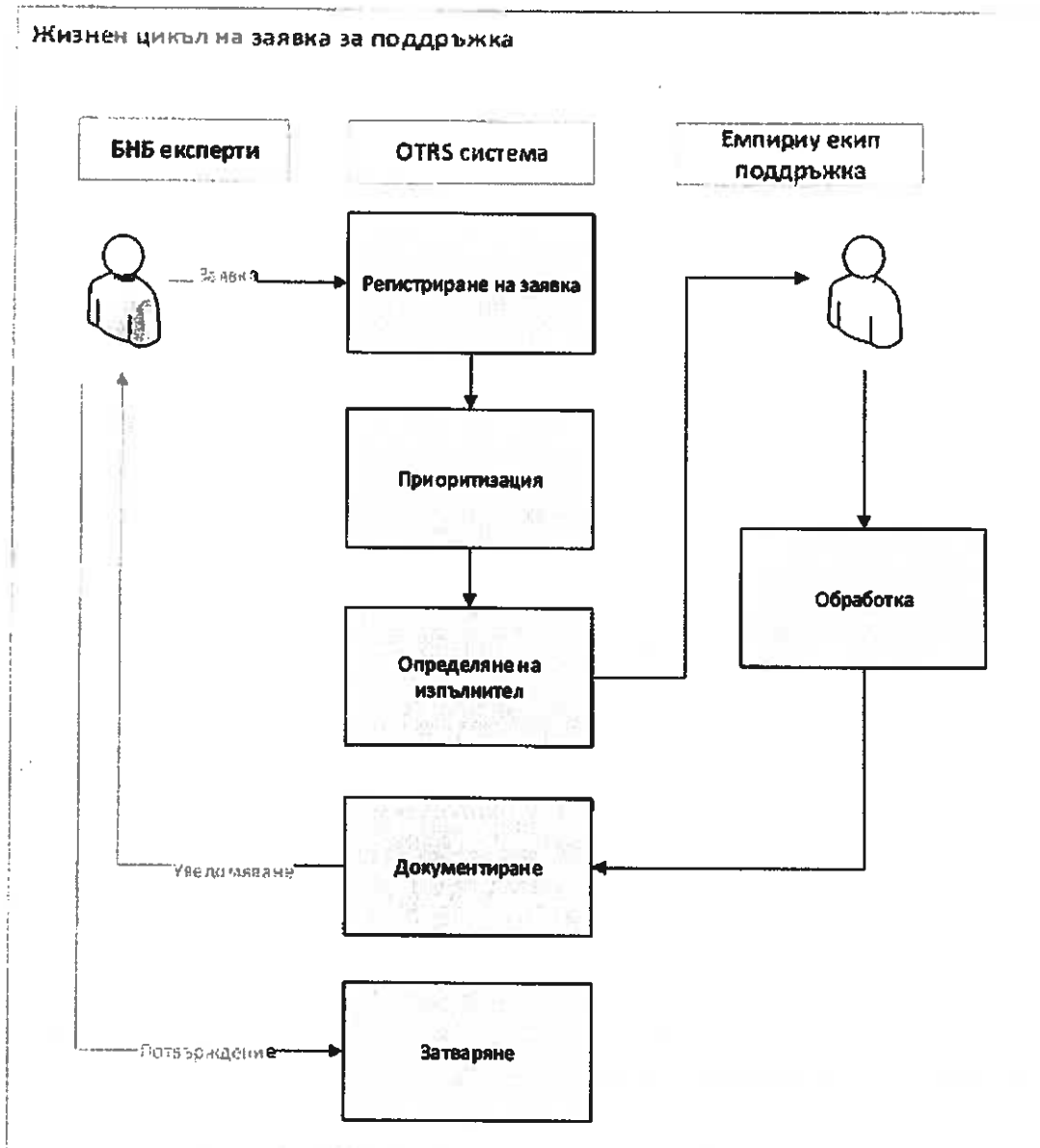
- ▶ Генериране на уникален идентификатор за всяка регистрирана заявка;
- ▶ Функционалност за описание на всяка заявка;
- ▶ Генериране и изпращане на съобщения при промяна в състоянието на заявката.





empiriu

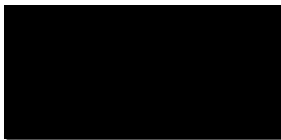
Жизненият цикъл на всички заявки за поддръжка ще преминава през следните стъпки:



(1) Регистрация

Всяка заявка за поддръжка ще се регистрира в OTRS системата. Тази регистрация може да се осъществи по три начина, които са:

- ▶ През уеб базирано приложение - при използване на този начин експерт от БНБ сам регистрира заявката в OTRS системата;



empiriu

- ▶ Телефонно обаждане от страна на експерт от БНБ – в този случай оператор от екипа по поддръжка на Емпериу приема заявката и прави регистрацията от името на възложителя, като описва подробно разговора, както и име и e-mail на експерта от БНБ, подаващ заявката;
- ▶ E-mail до Емпериу поддръжка – когато информацията е подадена чрез e-mail, той се регистрира в системата. Генерира се съобщение, което ще уведоми експерта от БНБ за успешно направената регистрация.

Независимо коя от трите възможности за регистрация е използвана, всяка заявка ще се регистрира със съответната дата и час на регистрация в OTRS системата. Системата ще генерира съобщение, с което ще уведоми експерта от БНБ за успешното регистриране на заявката.

(2) Приоритизиране на заявка

Заявките за поддръжка ще бъдат приоритизирани съгласно възприетите дефиниции за приоритети на заявките, които са описани в т.5.5.1 от текущия документ.

(3) Определяне на изпълнител

След процеса на регистрация и приоритизация на заявката, тя ще бъде възложена на специалист от екипа по поддръжка на Изпълнителя, в чиято компетенция е заявката.

(4) Документиране на предприетите действия по заявка

След приключване на работа по съответната заявка, данните за нея й ще бъдат актуализирани, като бъдат описани предприетите действия и бъде променен статуса й. Това действие ще генерира съобщение, което да уведоми експерта от БНБ, иницирал заявката.

(5) Затваряне на заявка

Затварянето на дадена заявка ще се извършва след получаване на потвърждение от страна на експерт от БНБ. При затварянето на заявката ще бъде генерирано уведомление към експерта от БНБ за това, че случая е приключен.

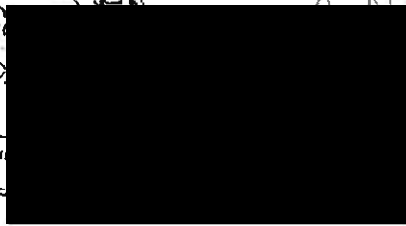
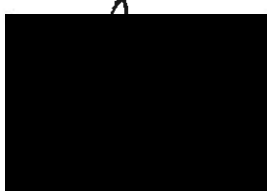
5.3.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS

(1) Достъп до клиентския портал на системата

Експертите от БНБ ще имат достъп до приложението през браузър чрез уеб адрес, като използват потребителско име и парола.

(2) Създаване на нова заявка

Създаването на нова заявка става от бутона Tickets -> New Ticket,





New Ticket

My Tickets

Company Tickets

Search

*Type - Тип на заявката
 *To - Получател на заявката
 Service - Услуга за която се регистрира заявката
 SLA - Приоритет на заявката
 Subject - Заглавие на заявката, с кратко описание
 *Text -

B I U S : [Icons] Format Font Size A A X Source

Пълно описание на заявката

Abstract

Browse

Прикачване на файл

Submit

Изпращане на заявката

От бутона My Tickets, могат да се видят всички заявки създадени от съответния специалист. Възможно е да се филтрират по отворени, затворени и всички заявки.

(4) Настройки на потребителския профил





Всеки потребител на OTRS системата може да промени своите настройки на потребителския си профил. Това става чрез бутона Preferences.

The screenshot shows the 'Preferences' window in OTRS. It is divided into two columns. The left column contains: 'Interface Language' set to 'English (United States)' with an 'Update' button; 'Number of displayed tickets' set to '25' with an 'Update' button. The right column contains: 'Ticket preview' with a 'Refresh internal' button and an 'Update' button; 'Change password' with fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password', and an 'Update' button.

5.4 Периоди на абонаментно обслужване

5.4.1 Основен период

Обслужването се извършва в работни дни между 8.30 и 18.00 часа (основен период на абонаментно обслужване) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

5.4.2 Извън основен период

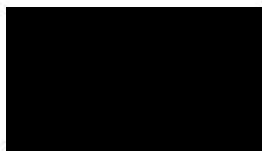
Заявки за обслужване извън основния период на абонаментно обслужване се извършват срещу допълнително заплащане по часова ставка. Не се счита за обслужване извън основния период на абонаментно обслужване дейност на изпълнителя, която е започнала в рамките на основния период на абонаментно обслужване.

5.5 Време за реакция и изпълнение

5.5.1 Приоритети на заявките за проблеми/инциденти

- ▶ **Най-висок приоритет** – възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационен риск;
- ▶ **Висок приоритет** – възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;
- ▶ **Среден приоритет** - възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;
- ▶ **Нисък приоритет** - възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.





empiriu

5.5.2 Време за реакция и изпълнение при възникване на аварийна ситуация

Аварийна ситуация – ситуация, при която система/системите не работи/работят изцяло или частично.

При възникване на аварийна ситуация, времето за отзоваване на място (сградите на БНБ) е до 1 (един) час. Изпълнителят работи с екипите на Възложителя до отстраняване на проблема.

5.5.3 Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/инциденти

- ▶ **Проблеми/инциденти с най-висок приоритет** – реакция до 15 (петнадесет) минути след уведомяването, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването;
- ▶ **Проблеми/инциденти с висок приоритет** – реакция до 4 (четири) часа след уведомяването, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването;
- ▶ **Проблеми/инциденти със среден приоритет** – реакция до 1 (един) работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването;
- ▶ **Проблеми/инциденти с нисък приоритет** – реакция до 3 (три) работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването или друг срок, договорен между страните.

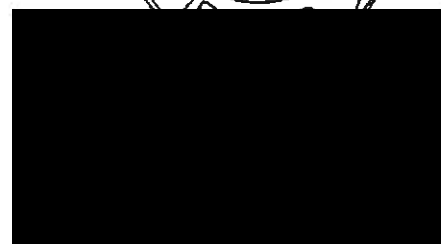
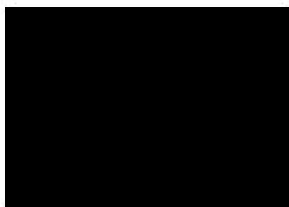
5.6 Измерване на вложените ресурси по абонаментното обслужване

Всички часове труд, положени за разрешаване на всеки от сервизните случаи по абонаментното обслужване се отчитат ежедневно във вътрешната система в Емпериу за управление на изпълнението на договора на отчитане на вложените ресурси Atlasian Jira.

5.7 Отчитане, предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване

Предаването и приемането на дейностите по време на абонаментното обслужване става чрез тримесечни отчети за извършената работа. Изготвянето на отчетите е задължение на Отговорника по абонаментно обслужване от екипа на Емпериу. Отчетите се утвърждават/приемат с подпис от страна на БНБ. В изготвените отчети се посочват:

- Извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на системата и на нейните актуализации;
- Извършените дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на системата и на нейните актуализации, като се посочва времето за тяхното извършване в часове и сумата, която трябва да се заплати за тях.





empiriu

- Актуализациите на системата, чиито гаранционен срок е изтекъл през отчетното тримесечие и ще бъдат включени в обхвата на абонаментното обслужване през следващото тримесечие.

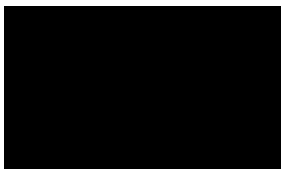
Дейностите, които влизат в тримесечните отчети се записват с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието и резултат от него.

В случай, че БНБ има забележки по представеният отчет, той може да откаже да го подпише. В този случай БНБ уведомява писмено Отговорника по абонаментно обслужване от Емпериу и в срок до **10 (десет) работни дни** от получаване на уведомлението, страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

5.8 Образци на документи

Предложените образци на документи ще бъдат обсъдени и съгласувани с БНБ след сключването на договора, в следствие на което могат да бъдат променени и допълнени.





empiriu

5.8.1 Заявка за поддръжка

Заявка за поддръжка № ... <уникален пореден номер>

Абонаментно обслужване на „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“

II. Попълва се от БНБ

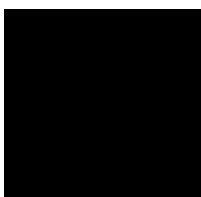
Дата и час на възникване:

Дата и час на регистрация:

Име на служител и/или система идентифициращи инцидента/проблема:

Телефон/е-mail за връзка: (ако не е отговорника за абонаментна поддръжка от БНБ)

Описание на сервизния случай	
Вид на сервизния случай (инцидент, проблем, грешка, несъответствие)	
Област на влияние - система, модул	
Приоритет	
Свързан ли е с други инциденти/проблеми	
Съпътстващи документи (screenshots, допълнителни детайли и разяснения, описани в отделен документ)	





II. Попълва се от Емпириу

Дата и час на приемане:

Имена на лицето, което приема заявката:

Анализ на сервизния случай:

Описание на установените причини	
Вид на сервизния случай (инцидент, проблем, грешка, несъответствие)	
Област на влияние	
Оценка за приоритет	
Очакван срок за решаване на сервизния случай	

График на дейностите по отстраняване на проблема:

Дата и час	
Дейност	

Имена на служителя от Емпириу, отразил промяната в БНБ:

Имена на служителя, проверил промяната от страна на БНБ:

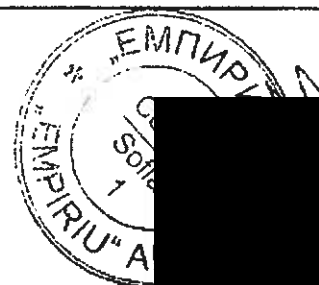
Допълнителни указания във връзка с направените промени:

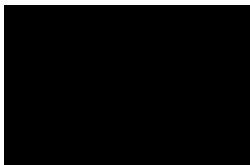
.....

III. Попълва се от БНБ (заявителя)

Потвърждение за закриването на случая от Възложителя (Да/Не):

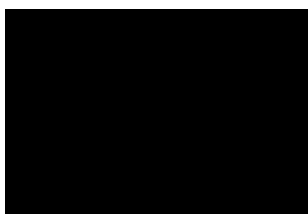
Дата и час на потвърждението:





empiriu

Забележка: Образецът на заявката се използва, в случай, че заявката се подава по email към екипа по поддръжка от страна на Изпълнителя като се изпраща попълнен като прикачен файл. В случай, че заявката се подава през OTRS (Help Desk) системата, то параметрите, описани в заявката се попълват директно в системата за управление на заявките за поддръжка – OTRS.





empiriu

5.8.2 Констативен протокол за аварийна ситуация и инцидент

**Констативен протокол
за действия при аварийна ситуация и инцидент**

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Абонаментно обслужване на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“
Служител на БНБ, направил заявката (име, е-мейл и телефон)	
Описание на аварийната ситуация/ инцидента	
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системите	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на случая	

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:





empiriu

5.8.3 Протокол от профилактика

Протокол

за извършена профилактика

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Абонаментно обслужване на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“
Заявка	Периодично (ежемесечно) наблюдение на системите по договор за абонаментно обслужване
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системите	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на същите проблеми	

За Емпериу:

За БНБ:

Дата:

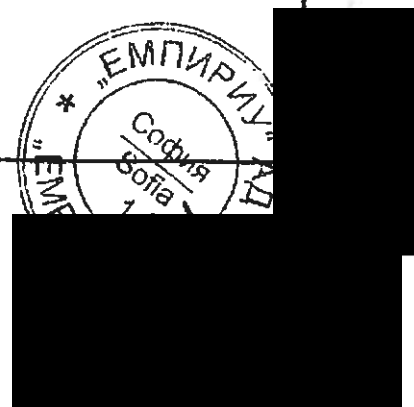
Дата:

Име:

Име:

Подпис:

Подпис:



5.8.4 Тримесечен отчет

Тримесечен отчет

За абонаментно обслужване на информационна система

„Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“

за периода ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

1. Списък със заявки за поддръжка/дейности/профилактика, извършени в като абонаментно обслужване в основния период на поддръжка

№	Дата и час	Кратко описание на заявката/дейност/профилактика	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Закрит на дата / Очакван срок за отстраняване/ Препоръки

2. Списък със заявки за поддръжка/дейности/профилактика, извършени в като абонаментно обслужване в допълнителния период на поддръжка

№	Дата и час	Кратко описание на заявката/дейност/профилактика	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Закрит на дата / Очакван срок за отстраняване/ Препоръки

3. Списък със заявки за поддръжка/дейности, извършени като гаранционна поддръжка по актуализациите

№	Дата и час	Актуализация	Кратко описание на заявката/дейност	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Закрит на дата / Очакван срок за отстраняване/ Препоръки

4. Приложения, които са неразделна част от тримесечния отчет:

-
-

Изготвил:

За Емпериу:

Утвърдил и приел:

За БНБ:





empiriu

6 Дейности по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения (актуализации) - организация и подход за изпълнение

6.1 Възлагане и организация на работата по актуализация

Възлагането и организацията на работата по актуализация към „Абонаментно обслужване на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ““ ще се извършва по следната процедура:

(1) Възложителят изпраща писмена заявка до Изпълнителя, която съдържа обхват, краен срок за извършване, както и подробно задание, спецификации и други изисквания, свързани с изпълнение на заявката.

(2) В отговор на отправената заявка Изпълнителят изготвя и предоставя за утвърждаване предложение, съдържащо количеството човекочасове за изпълнението ѝ. Предложението съдържа потвърждение на срока и обхвата на извършваната дейност и процента, на база на който ще се определя цената на абонаментното обслужване на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване, според договора.

(3) В случай, че Изпълнителят не може да извърши някоя от заявените услуги, то той е длъжен да уведоми писмено Възложителя.

(4) Възложителят утвърждава предложението и уведомява Изпълнителя.

(5) Крайният срок за изпълнение на възложената услуга включва всички етапи от изпълнението до прилагането в продукционна среда.

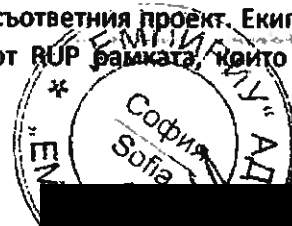
6.2 Подход при реализация на актуализация

6.2.1 Проект по актуализация

Всяка актуализация към информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“ ще се разглежда и изпълнява като отделен проект.

В основна на процеса на изпълнение на всеки проект по актуализация е заложена методиката на Rational Unified Process (RUP).

RUP е рамка за управление на изпълнението с итеративен процес на разработка. RUP не е просто процес за управление, а е адаптивна процесна рамка, която може да бъде съобразена с бизнес изискванията и ограниченията на съответния проект. Екипът по проекта може да избира тези елементи от процесите от RUP рамката, които са подходящи за конкретните нужди.





При изборът и определянето на този подход за управление на изпълнението наблегнахме на следното:

- ▶ Обезпечаване на изпълнението на планираните изисквания по ефективен начин;
- ▶ Възможност за подходящо адаптиране на RUP методологията по начин, който да гарантира, че информационните системи ще бъдат развити и усъвършенствани по един прозрачен и ефективен начин;
- ▶ Дефиниране на реалистични и измерими контролни точки при реализацията на проекта;
- ▶ Определяне на метод на взаимодействие, който ще улесни получаването на обратната връзка от служителите на Възложителя по време на изпълнение на проекта;
- ▶ Оптимално планиране на всички необходими дейности и задачи;
- ▶ Управление на рисковете към проекта.

RUP определя 4 фази и 6 дисциплини от жизнения цикъл на проекта. 4-те фази позволяват представянето на процесите по управление на проекта на високо ниво по начин, по който се представят класическите „waterfall“ методологии за управление на проекти, въпреки че ключовото в RUP е итеративният процес на разработка в рамките на всяка от фазите на проекта.

Всяка фаза има една основна цел и задължително завършва с резултат (milestone), който маркира постигането на целта.

Фази:

- ▶ Фаза Инициране и планиране (Inception Phase);
- ▶ Фаза Анализ (Elaboration Phase);
- ▶ Фаза Разработка (Construction Phase);
- ▶ Фаза Внедряване (Transition Phase).

Дисциплини – съвкупност от дейности:

- ▶ Бизнес моделиране (Business Modeling);
- ▶ Събиране на изискванията (Requirements);
- ▶ Анализ и проектиране (Analysis and Design);
- ▶ Разработка (implementation);
- ▶ Тестване (Test);
- ▶ Внедряване (Deployment).

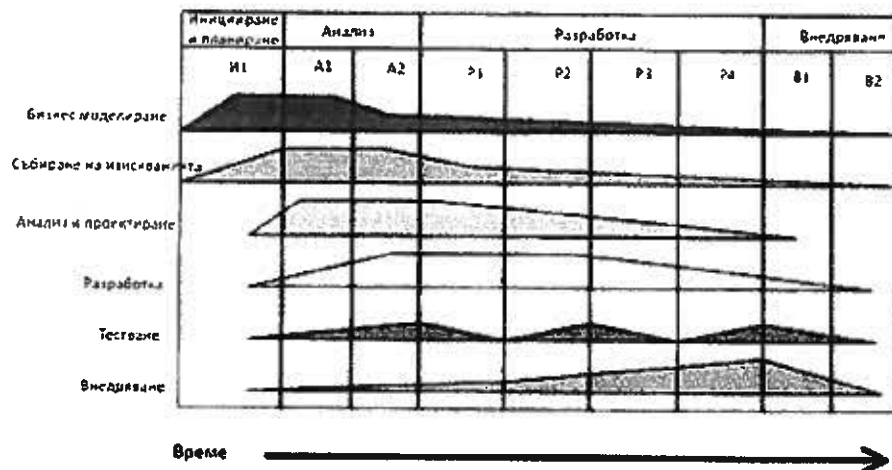
Графичното представяне на RUP фазите и дисциплините по време на жизнения цикъл на проекта е дадено на следната фигура:





empiriu

Итеративен процес на изпълнение и разработка (RUP)



6.2.2 Фази на проект по актуализация

Жизненият цикъл на проектите по реализация на възложена актуализация, ще включва следните фази:

Фази на проект по актуализация

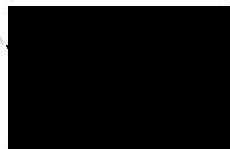


6.2.2.1 Фаза Инициране и планиране на проекта

6.2.2.1.1 Цел

Основната цел на тази фаза е да се дефинират целта на проекта, резултатите, които трябва да се постигнат при изпълнението му и да се дефинира обхвата на проекта като база за първоначалната оценка на стойността и бюджета на изпълнението. По време на тази фаза се установяват бизнес контекстът, факторите за успех и финансовите параметри на проекта. Дефинират се плана/графика за изпълнение на проекта и кратко описание на основни изисквания, ограничения, ключови функционалности.





empiriu

6.2.2.1.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

- Организиране на начална среща за общо представяне на изискванията, екипите и планиране на последващи срещи и предстоящи задачи;
- Получаване на документация, правила и процедури от Възложителя (ако има такива), които са свързани с актуализацията;
- Оценка за време и ресурси и изготвяне на плана/графика за изпълнение на проекта по актуализацията;
- Определяне на нефункционални изисквания (ако има такива);
- Дефиниране на критерии за приемане на промените и допълненията в обхвата на актуализацията;
- Установяване/изграждане на необходимата инфраструктура за последващите фази на проекта, ако това е необходимо;
- Предоставяне на плана/графика за изпълнение и оценката на ресурсите на Възложителя за преглед и съгласуване/одобрение.

6.2.2.1.3 Резултати от фазата

- Съгласуван и одобрен от Възложителя списък с изисквания в обхвата на актуализацията и оценките за време и цена на изпълнението;
- План/график за изпълнение на проекта по актуализацията;
- Дефинирани и съгласувани с Възложителя критерии за приемане на актуализацията;
- Установени правила за отчетност и сравняване на планираните и реално направените разходи за проекта;
- Готова работна среда за започване на работа според плана на проекта.

6.2.2.2 Фаза Анализ

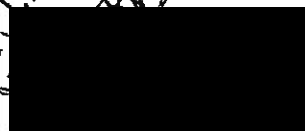
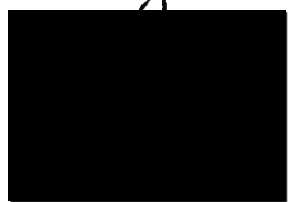
6.2.2.2.1 Цел

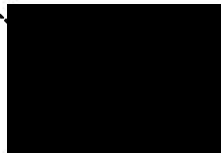
Основната цел на тази фаза е да се направи анализ на текущото състояние на системите и прилежащата им среда и да се анализират изискванията към съответната актуализация.

6.2.2.2.2 Задачи

Задачите във фазата на анализ включват:

- Допълнително уточняване/детайлизиране на изискванията, заложиени във фазата на инициране и планиране на проекта;
- Анализ на текущото състояние и наличната документация;
- Описание на нефункционалните изисквания, ако има такива;
- Описание на промени по софтуерната архитектура, ако има такива;





empiriu

- Технически анализ на компонентите на системата, които предстои да бъдат усъвършенствани/променени;
- Анализ на влиянието на предстоящите промени върху архитектурата, модела на данните, техническите параметри и конфигурационни показатели, показатели за натоварване и производителност и влиянието на политиките и средствата за сигурност и защита на достъпа;
- Анализ и предложения за добавяне на допълнителни хардуерни компоненти, където това е необходимо и приложимо;
- Ако в обхвата на актуализацията се включва интеграция или миграция – анализ и описание на техническите изисквания и начините за реализацията им;
- Документиране на резултатите от анализа и изготвяне на документ „Функционална и техническа спецификация“.

6.2.2.2.3 Резултати

Документ „Функционална и техническа спецификация“ на актуализацията, който в края на фазата трябва да е одобрен от Възложителя.

6.2.2.3 Фаза Разработка

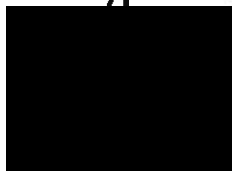
6.2.2.3.1 Цел

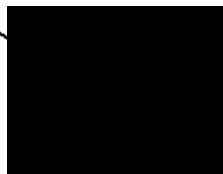
Основната цел на тази фаза е да се реализират промените и допълненията по системите и прилежащата им софтуерна среда в съответствие с изискванията дефинирани по време на фаза Анализ и плана/графика за изпълнение на проекта. Фокусът в тази фаза е да се разработят промените и допълненията по компонентите и функционалността на системите, които се тестват в средата за разработка.

6.2.2.3.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

- Реализация на промените и допълненията в обхвата на актуализацията в съответствие с документа „Функционална и техническа спецификация“:
 - Разработка на измененията и допълненията във функционалността на системите;
 - Реализация на измененията и допълненията в модела на данните (ако е необходимо);
 - Промяна на конфигурации и настройки на софтуерната среда (ако е необходимо);
 - Създаване на сценарии за тестване;
 - Тестване в средата за разработка.
- Актуализация на потребителската документация, ако това е необходимо;
- Актуализация на системната техническа документация, ако това е необходимо;
- Предоставяне на документацията от фазата за преглед, съгласуване и одобрение от Възложителя.





6.2.2.3.3 Резултати

- Разработена и тествана в средата за разработка актуализация към системите;
- Актуализирана потребителска документация (когато има необходимост от това);
- Актуализирана техническата документация на системата (когато има необходимост от това);
- Изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване.

6.2.2.4 Фаза Внедряване

6.2.2.4.1 Цел

Основната цел на тази фаза е да се трансферира системата/те от средата за разработка в продукционна среда и тя да стане достъпна и използвана от крайните потребители.

6.2.2.4.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

- Подготовка на тестова среда;
- Подготовка на инсталационни скриптове и инструкции за инсталация на системата;
- Инсталиране на актуализацията към системата в тестова среда;
- Планиране, подготовка и провеждане на тестове на тестовата среда;
- Документиране на резултатите от тестването на актуализацията;
- Преглед и отразяване/отговор на обратната връзка от тестовите и от потребителите, използващи системата, вкл. отнасящи се до грешки (бъгове) в системата (ако има такива);
- Преглед и актуализиране на документи, изготвени в предишните фази, ако е необходимо;
- Планиране и съгласуване с Възложителя на времето и стъпките при прехвърлянето на актуализацията в продукционна среда;
- Инсталация на актуализацията в продукционна среда;
- Предоставяне на документите от фазата за съгласуване от Възложителя.

6.2.2.4.3 Резултати

- Внедрена в продукционна среда актуализация;
- Актуализиран (при необходимост) вариант на потребителска и системна документация (описани в резултат от Фаза Разработка);
- Документация свързана с осигуряване на качеството и резултати от проведени тестове за приемане на актуализацията;
- Финална (актуализирана при необходимост) версия на изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване;
- Инсталационни пакети и инструкция за инсталация;
- Подписан приемо-предавателен протокол за актуализацията





empiriu

Ако всички цели на проекта по реализация на съответната актуализация са постигнати и очакваните резултати от фазата Внедряване са налице, то жизненият цикъл на проекта завършва с подписването на приемо-предавателния протокол и започва периода на Гаранционна поддръжка за съответната актуализация.

6.2.3 Мониторинг и контрол на изпълнението на проект по актуализация

6.2.3.1 Вътрешен мониторинг и контрол

Изпълнението на проекта ще бъде постоянно наблюдавано и контролирано от Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя, за да се осигури, че всички задачи са изпълнени в съответствие с изискванията и с плана за изпълнение на проекта. За осигуряване на този процес ще бъдат извършени следните дейности:

- Проследяване и наблюдение на дейностите по проекта за измерване на фактическия спрямо планирания резултат;
- Идентифициране и разрешаване на проблеми, които възникват в срока на действие на проекта;
- Наблюдение и намаляване или елиминиране на отклонения от планираните дейности и/или съответни дати;
- Преглед и обсъждане на статуса на проекта и планиране на бъдещи действия на формална и неформална основа (срещи относно напредъка, технически срещи, планирани и инцидентни отчети при необходимост);
- За вътрешното наблюдение ще бъде извършено следното:
 - Ежедневно неформално наблюдение на статуса на задачите, извършвано от Ръководителя на проекта;
 - Вътрешни срещи за статуса веднъж седмично, организирани от Ръководителя на проекта и с участие на членовете на екипа;
 - Седмични срещи за статуса, организирани от Ръководителя на проекта и Специалистът по осигуряване на качеството.

6.2.3.2 Срещи по проекта

По време на изпълнението на договора, на регулярен принцип – ежемесечно ще се провеждат срещи за обсъждане на статуса и напредъка по активните за съответния период проекти по актуализациите с участието на представители на екипите на Изпълнителя и Възложителя. При възникване на необходимост, могат да бъдат договаряни между двете страни и провеждани и допълнителни такива срещи.

6.2.4 Измерване на вложените ресурси по реализация на актуализация

Всички часове труд, положени за реализация на всяка актуализация се отчитат ежедневно във вътрешната система в Емпериу за управление на изпълнението на договора на отчитане на вложените ресурси Atlasian Jira.





6.2.5 Отчитане, предаване и приемане на дейностите по актуализация

Изпълнителят предава, а Възложителят приема извършените актуализации с подписването на приемателно-предавателен протокол. В протокола се посочва и обемът на работата (в часове).

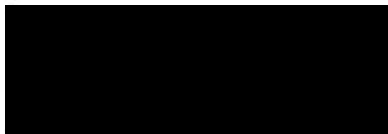
В случай, че Възложителя има забележки по изпълнението на възложените актуализации поради отклонения от заданията и спецификациите, той може да откаже подписването на приемателно-предавателния протокол. В този случай, Възложителят уведомява за това писмено Изпълнителя и в срок до 10 (десет) работни дни от получаване на уведомлението страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

След приключване на проекта за актуализация и подписване на приемо-предавателния протокол започва да тече гаранционния срок за нея. След изтичане на гаранционната поддръжка на актуализацията, тя се включва в абонаментното обслужване до изтичането на договора.

6.3 Образци на документи

Предложените образци на документи ще бъдат обсъдени и съгласувани с БНБ след сключването на договора, в следствие на което могат да бъдат променени и допълнени.

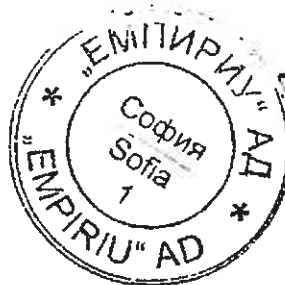




empiriu

6.3.1.1 Протокол от среща

Протокол от среща		
Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“		
Дата и място на срещата:		
Тема на срещата:		
.....		
Участници:		
Име и Фамилия	Длъжност, роля	Организация
Дневен ред и обсъждани въпроси:		
1.		
2.		
3.		
Взети решения:		
1.		
2.		
3.		
Следващи стъпки/задачи:		
Задача	Срок	Отговорник





empiriu

6.3.1.2 Приемно-предавателен протокол за актуализация

Приемателно-предавателен протокол

за извършена актуализация <име на актуализацията>

на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: Българска Народна Банка

ИЗПЪЛНИТЕЛ: Емпириу

Днес, 201..г. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема извършените от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ дейности по актуализация <име на актуализацията>, а именно:

№	Дейност/описание
1.	Анализ на изискванията за актуализацията
2.	Анализ на влиянието на актуализацията върху работещите вече системи и техните компоненти
3.	Изготвяне на „Функционална и техническа спецификация“
4.	Проектиране и дизайн на промените, свързани с актуализацията
5.	Разработване, тестване и внедряване на актуализацията
6.	Актуализация на документацията и оказване на помощ на потребителите от БНБ

Общото време за изпълнение на дейностите по актуализацията е <число> часа.

След като разгледаха и обсъдиха изпълнението на услугите, страните установиха, че към датата на подписване на настоящия протокол, дейностите по реализация на актуализацията <име на актуализацията> са извършени качествено, в срок и напълно отговарят на изискванията на Възложителя.

Настоящият протокол е съставен в 2 (два) еднообразни екземпляра, по 1 (един) за всяка страна.

Българска Народна Банка

Емпириу

Приел: (подпис)

Предал: (подпис)

Име, Длъжност:

Име, Длъжност:



6.4 Организация и методология на работата по гаранционна поддръжка

Гаранционната поддръжка за всяка от актуализациите е в срок от 1 (една) година, считано от датата на приемателно-предавателния протокол за нея.

В рамките на гаранционната поддръжка екипът на Емпериу ще отстранява всички недостатъци/грешки, свързани с извършените от него подобрения, изменения и допълнения. В гаранционната поддръжка не се включват дейности по разработване на нова функционалност или промяна на съществуваща, която не е била в обхвата на съответната актуализация или не съответства на спецификацията на изискванията за тази актуализация.

Работата по време на гаранционната поддръжка ще бъде организирана по процедурата, описана в т. 5.1.1 от настоящия документ. Времето за реакция и изпълнение на заявки по време на гаранционната поддръжка, както и приоритетите за тяхното обслужване са същите като тези за абонаментно обслужване, описани в т.5.5 от настоящия документ.

7 Матрица на доставките (deliverables)

Фаза	Доставка	Начин на доставяне
Фаза Инициране и планиране на проект по актуализация	Оценка за време и ресурси за изпълнение, план/график за изпълнение	Изпращане по е-мейл
Фаза Анализ на проект по актуализация	Документ „Функционална и техническа спецификация“	Изпращане по е-мейл и/или на място
Фаза Разработка на проект по актуализация	Актуализирана потребителска документация (при необходимост)	Изпращане по е-мейл
	Актуализирана системна техническа документация (при необходимост) Изходен (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване за всички доработки	Изпращане по е-мейл
Фаза Внедряване на проект по актуализация	Сценарии за тестване	Изпращане по е-мейл
	Финален вариант на потребителска и системна документация	Изпращане по е-мейл



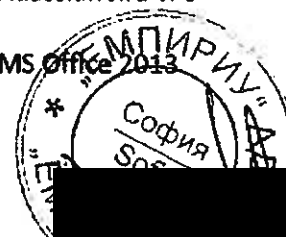
empiriu

	Актуализирана версия на изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване за всички доработки	Предаване на електронен носител на място с протокол
	Инсталационни пакети	
По управлението на проект за актуализация	Протокол за приемане на актуализацията	Предаване на електронен носител на място
Гаранционна поддръжка на актуализация	Отчети по гаранционната поддръжка, включени в тримесените отчети по абонаментното обслужване	Изпращане по е-мейл и/или на място
	Оперативни документи (протоколи от срещи, заявки за поддръжка и др.)	Изпращане по е-мейл
По абонаментното обслужване	Тримесечни отчети по абонаментното обслужване	Изпращане по е-мейл и/или на място
	Оперативни документи (заявки за поддръжка, констативни протоколи за инциденти, протоколи от профилактика)	Изпращане по е-мейл

Сроковете на доставките по всеки проект за актуализация зависят от обхвата и спецификата на актуализацията. Те се определят в плана за изпълнение на проекта, който се доставя до 2 седмици след възлагане на актуализацията. Всички регулярни оперативни документи по проекта (напр. отчети по гаранционна поддръжка за съответната актуализация) се представят според посочените срокове за тях в текущия документ.

8 Инструменти, които ще се ползват при управление на изпълнението на договора

Процес/Дейност	Инструмент
За създаване на план/график за изпълнение на проект по актуализация	MS Project 2013
Документация (протоколи, отчети и др.)	MS Word 2013
Изпълнение на договора – възлагане на задачите на екипа за изпълнение	Atlassian Jira v.6
Мониторинг и контрол – проследяване на статуса на задачите и отчитане на времето за тяхното изпълнение	Atlassian Jira v. 6
Създаване на други документи по договора	MS Office 2013





9 Управление на комуникацията при изпълнения на дейностите в обхвата на договора

9.1 Формални механизми за комуникация

Формалните механизми/каналы за комуникация по време на изпълнение на договора ще включват:

- **Електронни писма (e-mail);**
- **Телефонни разговори.**

В случай на телефонен разговор, основните дискусирани точки и взетите решения ще бъдат регистрирани (под формата на записки от среща) и изпратени на засегнатите страни с цел проследимост и прозрачност.

9.2 Комуникационна схема

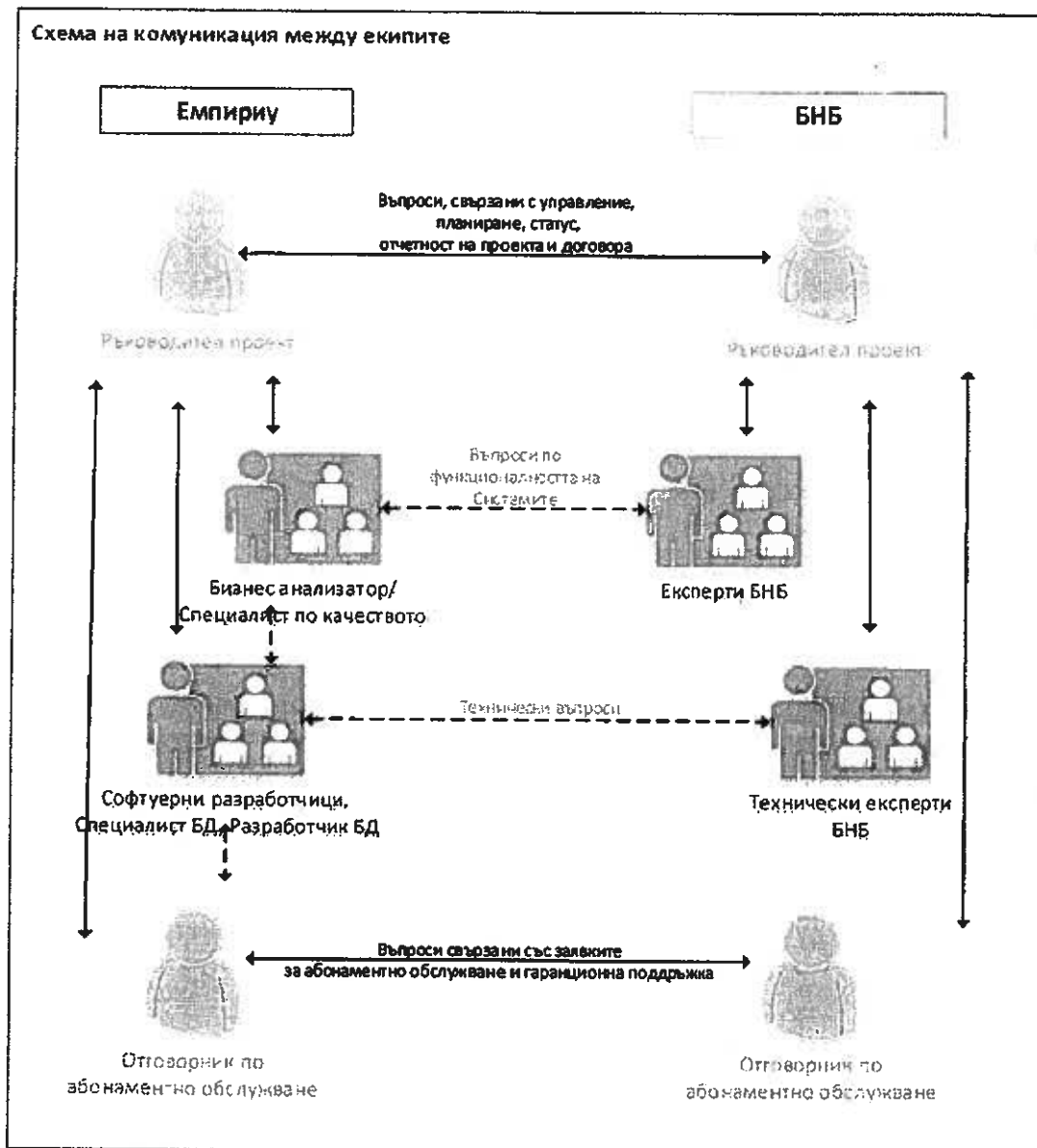
Ръководителите проекти, съответно отговорниците по абонаментно обслужване от двата екипа (на Емпириу и БНБ) са основни точки за контакт и комуникация по време на изпълнение на договора. По време на изпълнение на дейности по бизнес анализ, осигуряване на качеството, инсталации и внедряване, съответните членове на екипите ще комуникират помежду си както е показано на схемата по-долу. При всяка формална комуникация (по функционални и технически въпроси), в която не участват пряко Ръководителите и Отговорниците от двата екипа, те трябва да бъдат на копие на всички писма по електронната поща.





empiriu

Схема на комуникация между екипите



9.3 Правила за ескалация

- От страна на Емпериу:

Първо ниво на ескалация:

Всички отворени въпроси или проблеми, които не могат да бъдат разрешени на нивото и компетенцията на съответните специалисти от екипа на Емпериу се ескалират към Ръководителя на проекта за всички проекти по актуализация или към Отговорника за абонаментната поддръжка за всички заявки за поддръжка в рамките на изпълнение



empiriu

на договора. Те от своя страна вземат решение как, с кого и по какъв начин трябва да бъдат адресирани и комуникирани.

Второ ниво на ескалация:

В случай, че отворените въпроси или проблеми не могат да бъдат разрешени на ниво Ръководител проект или Отговорник за абонаментна поддръжка, те се ескалират до Изпълнителния Директор на Емпериу АД, който от своя страна взема решение как, с кого и по какъв начин трябва да бъдат адресирани и комуникирани.

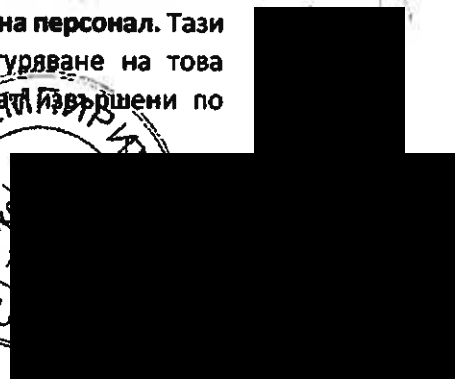
- От страна на БНБ:

От страна на БНБ, трябва да бъде взето решение, в което да бъдат определени нива на ескалация и към кого става ескалацията в случаи на отворени въпроси и проблеми, които не могат да бъдат разрешени на нивото на съответните експерти от екипа. За това решение трябва да бъде информиран екипът на Емпериу по един от формалните начини на комуникация до 10 дни от подписване на договора.

10 Управление на човешките ресурси по време на изпълнение на договора

По време на изпълнение на договора се планират да бъдат извършени следните задачи по управлението на човешките ресурси:

- **Определяне на екип по актуализациите и за абонаментното обслужване.** Тази задача е свързана с избиране на подходящи хора съобразно опита и квалификацията им и съобразено със спецификата на съответната услуга. Това включва изпълнението на следните дейности:
 - Запознаване на членовете на екипа с целите и обхвата на съответната услуга (актуализация или абонаментно обслужване) и специфичните задачи, които трябва да бъдат извършени;
 - Установяване на ползотворна работна среда, която да позволява на служителите да работят ефективно като един екип;
 - Определяне на вътрешна схема на разпространение на знанието, посредством която всеки член на екипа да може да бъде замества от друг член;
- **Координация на членовете на екипа.** Това включва следните дейности:
 - Разпределяне на задачи на членовете на екипа, които трябва да бъдат извършени;
 - Балансиране на натовареността между членовете на екипа в съответствие с техните умения и знания;
 - Постоянно ревизиране на схемата за разпространение на знанието.
- **Справяне с планирани или непредвидени замествания на персонал.** Тази задача включва комплект от дейности, целящи осигуряване на това планираните или непредвидени замествания да бъдат извършени по





empiriu

плановете/графиците за изпълнение на проектите за всички актуализации, за изготвянето на всички очаквани резултати, за спазването и изпълнението на всички процедури и дейности по управление на проектите и договора описани в т.6 от текущия документ.

Ръководителят на проект е лице за контакт от страна на Емпериу по всички въпроси и дейности свързани с изпълнението на договора. При необходимост от заместването му от друг член на екипа, от страна на Емпериу ще се изпраща информация до БНБ по е-мейл за периода на заместване и контактна информация за заместника, най-малко един ден преди заместването.

11.4 Бизнес анализатор

Отговаря за анализа на бизнес процесите и изискванията към системите в обхвата на текущата поръчка и актуализациите към тях. Бизнес анализатора изготвя документа, който е резултат от този анализ – „Функционална и техническа спецификация“ за всяка актуализация. Взаема участие в изготвянето на потребителска документация и ръководства. Участва в анализа на несъответствия и оказване на консултантска помощ за реализираните и подлежащи на промяна бизнес процеси. В ангажиментите на бизнес анализатора влизат срещи и оперативна връзка с ключовите потребители от страна на БНБ, които имат отношение към изискванията към системите и тяхното използване.

11.5 Специалист бази данни

Този специалист е отговорен за създаване на физическия модел на базата, за администриране, настройка и промяна на настройки в базата.

Извършва контрол и отстраняване на проблеми при работата на базите данни на системите.

Работи по конфигурирането и поддържането на сървърите на базите данни на системата. Проверява log-овете и ресурсите, следи за проблеми или потенциални проблеми с базата данни на системите. Участва в инсталиране при необходимост нови версии (пачове) на базата данни на системите.

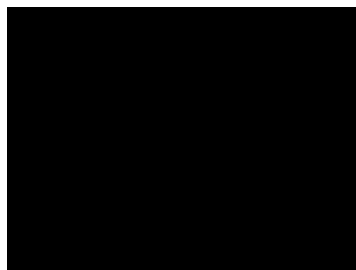
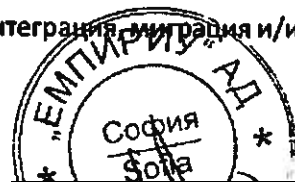
Следи за коректната работа на системите при използване на ресурси на базата данни. Изготвя предложения за оптимизиране на работата на системите. Изготвя предложения за технологично обновяване при необходимост.

Следи за успешността на направените архиви на базата данни. Възстановява базата данни от архивни копия при необходимост.

Участва в изготвянето на технологичната и техническата документация за системите.

По време на гаранционната и абонаментната поддръжка участва в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти.

Участва в изграждане и реализиране на стратегията за интеграция, миграция и/или изтриване на данни, където това е необходимо.





empiriu

Участва в създаване на стратегия и процедури за архивиране и бекъп, тяхното приложение и наблюдение.

Участва в дейностите по мониторинг и профилактика на системите в обхвата на настоящата поръчка по време на абонаментното обслужване.

11.6 Софтуерен разработчик

Тези специалисти ще сформират екипа по дизайн и разработка, внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване. Този екип ще бъде отговорен за извършването на всички необходими дейности във фазите разработка, внедряване, гаранционна поддръжка на актуализациите и абонаментно обслужване на системите. В ангажиментите на разработчиците влизат изготвяне на дизайн и графични елементи за потребителския интерфейс, разработване на модули и функционалности към системата, проверка на качеството и стабилизиране на всички софтуерни компоненти и модули, участие в изготвянето на техническата документация по проекта, подготовка на пакети за доставка в заключителните фази на проекта, като например инсталационни пакети, записване на външен носител на изходния код на информационната система и др. свързани с тези задачи дейности.

11.7 Разработчик бази данни

Този специалист е отговорен за анализ на изискванията към данните и текущото състояние на базата данни на системите. Прави промени и допълнения в дизайна на базата данни, съгласно изискванията и спецификациите към всяка от актуализациите. Разработчикът на базата данни е отговорен за промените и допълненията в логическия модел на базата данни, в разработването на справки, участва в изграждане и реализиране на стратегията за интеграция и миграция и/или изтриване на данни, където това е необходимо. В неговите ангажименти влиза и създаване и актуализация на техническата документация в частта свързана с базата данни. Във фазите по внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване, този специалист заедно със софтуерните разработчици и специалистът по управление на съдържанието участва в дейности свързани с въвеждането в реална експлоатация на актуализациите или промените по системите, в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти и проблеми, недостатъци и грешки, съдейства при изготвяне на предложения за оптимизация на процеси или ускоряване на изпълнението им и интеграция с други системи.

11.8 Специалист по качеството

Ще бъде отговорен за планирането, организацията и изпълнението на процесите по осигуряване на качеството и провеждане на тестовите на системите при всяка промяна. Специалистът по качеството ще организира вътрешни одити по качеството и ще следи за изпълнение на процедурите и процесите, които са част от стандарта по





empiriu

качество ISO 9001:2008. Специалистът по качеството ще е на пряко подчинение на Ръководителя на проекта за целия период на договора.

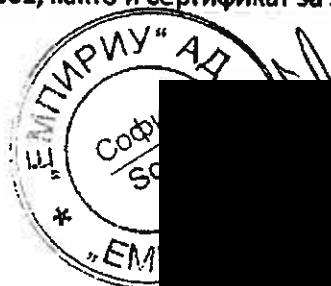
11.9 Отговорник за абонаментното обслужване

Ще бъде отговорен за организирането, управляването и контролирането на работата и ресурсите за успешно изпълнение на дейностите по абонаментното обслужване, за изготвянето на всички очаквани резултати и отчети, за спазването и изпълнението на всички процедури и дейности, детайлно описани в т. 5 от текущия документ.

Отговорникът по абонаментното обслужване е и лице за контакт от страна на Емпириу по всички въпроси и дейности свързани с гаранционната поддръжка на актуализациите към системите. При необходимост от заместването му от друг член на екипа, от страна на Емпириу ще се изпраща информация до БНБ по е-мейл за периода на заместване и контактна информация за заместника, най-малко един ден преди заместването.

11.10 Представяне на екипа от Емпириу

Роля	Име	Кратко представяне
Ръководител проект	Евгения Коцева	Евгения Коцева е магистър – инженер по изчислителна техника с над 24 години практически опит във всички фази на разработване на софтуер. Евгения е участвала като ръководител на редица успешно завършени проекти за БНБ, НАП, МВР - КАТ, Министерство на здравеопазването и други. Тя е сертифициран Oracle специалист (Oracle 9i PL/SQL Developer Certified Associate) и притежава отлични организаторски, комуникационни и управленски качества. Реагира адекватно на рискови ситуации и умело планира и разпределя задачите и ръководи екипа си за успешно постигане на поставените цели. Заради богатия си технически опит и технологични знания и отличните си комуникативни умения, Евгения е предпочитан консултант за редица технически решения. Има сертификат за успешно положен изпит за вътрешен одитор на системи за управление на информационната сигурност спрямо изискванията на ISO 27001:2005 и ISO 19011:2002, както и сертификат за завършен





empiriu

Бизнес анализатор

Диана Пейчева

курс по системен анализ. Освен това тя притежава и сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation, както и сертификат за преминато обучение за управление на софтуерни проекти.

Диана Пейчева е магистър по информатика и притежава над 7 г. практически опит в моделиране на бизнес процеси и бизнес анализ. Притежава богати познания и опит с използването на техники и методики за анализ и описание на процесите. Диана е завършила успешно курс по моделиране на бизнес процеса с Aris Business Architect. Участвала е в проекти за БНБ, КТ Подкрепа, Агенция митници и други.

Софтуерен разработчик

**Димитър
Димитров**

Димитър Димитров е магистър по софтуерни технологии с над 7 г. практически опит в разработването на комплексни уеб базирани информационни системи. Димитър е завършил курс по JAVA 2 Fundamentals и има богати технически знания, които умело прилага в практическите аспекти. Той е участвал в реализацията на проекти за БНБ и МВР.

Илиян Славов

Илиян Славов е софтуерен разработчик с над 7 г. опит в областта на разработката и внедряването на информационни системи. Той е магистър по информатика и владее и отлично прилага различни инструменти и среди за разработка на софтуер. Илиян е участвал в редица успешно реализирани проекти в БНБ.

Добрин Тинчев

Добрин Тинчев е софтуерен разработчик с над 8 г. опит в областта на разработката, внедряването и поддръжката на софтуерни решения. Добрин участва като главен софтуерен разработчик на централизираната,





empiriu

уеб-базирана система за мониторинг на трафика по автомобилните пътища от I –ви и II – клас в Р. България за Агенция пътна инфраструктура. Той е участвал в множество проекти, свързани с разработката на уеб портали и мобилни приложения. Заради богатия си технически опит и технологични знания и отличните си комуникативни умения е предпочитан консултант за редица технически решения.

Администратор на бази данни

Радостин Станев

Радостин Станев е магистър – инженер по Компютърна техника и технологии и притежава 10 г. опит в администрирането на бази данни, администрирането на системи и разработката на софтуер. Той е отлично квалифициран експерт, който е участвал в реализацията на много проекти, чиито възложител е БНБ. Радостин притежава сертификат Oracle 10g OCP за администратор на бази данни.

Разработчик на база данни

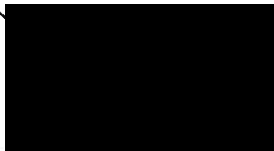
Марина Димитрова

Марина Димитрова е магистър по Информатика с над 14 годишен опит в разработване на софтуер и над 7 г. опит в разработването на бази данни. Има редица успешно реализирани проекти за държавната администрация и големи организации с нейно участие като експерт бази данни /Интернет страницата на Българска Народна Банка, Информационна система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти в БНБ, VIES за Национална агенция за приходите и др. Марина е сертифициран Oracle OCP специалист. Притежава отлични познания относно използваните технологии. Работи много добре в екип и с клиенти. За добрата си работа по проекти за БНБ има препоръка от клиента. Анна е много организиран и високоотговорен специалист с над 5 г. практически опит в тестване и осигуряване на качество на софтуерни системи и приложения. Притежава отлични познания относно използваните технологии и инструменти за тестване. Умее да работи в екип, има отлични комуникационни

Специалист по качеството

Анна Джунева





empiriu

Отговорник по
абонаментната поддръжка

Ралица
Миладинова

организационни качества. Анна е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.

Ралица Миладинова е участвала като експерт по поддръжката на Софтуера за управление на приходите (СУП) за НАП и отговорник по абонаментната поддръжка на системата ЕХД-ОБН за БНБ. Справя отлично със задачите, поставени и при изпълнението на проекта. Тя притежава сертификат за успешно преминато обучение по бизнес анализ, което е полезно при идентифицирането на проблемите и определянето на правилния подход за отстраняването им. Ралица проявява отлични комуникационни и организаторски умения, умения за работа в екип и за работа с клиенти.

Забележка: В случай, че по време на изпълнението на договора бъде установена необходимост от допълнителна експертиза (технологична или организационна), Емпириу АД ще осигури допълнителни експерти за успешно и в срок изпълнение на задачите.

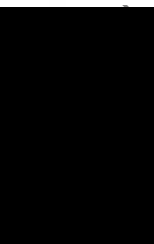
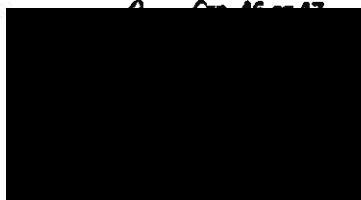
11.11 Необходими човешки ресурси от БНБ

БНБ трябва да определи **Ръководител проект, Отговорник по абонаментното обслужване** и служители, с които екипът на Емпириу ще работи съвместно по дейностите, за които се изисква участие от страна на БНБ и са свързани с обхвата на текущата поръчка. Тези служители ще участват в анализа на изискванията към актуализациите, ще съдействат за осигуряване на достъп до средата на информационната система и ще участват в приемането на резултатите от работата по заявките за поддръжка и резултатите от тестването и внедряването на актуализациите.

Ръководителят на проект е отговорник от страна на БНБ за актуализациите на информационните системи и тяхната гаранционна поддръжка.

Отговорникът по абонаментната поддръжка е контактното лице или лица от страна на БНБ, с който екипа от Емпириу ще комуникира по дейностите, свързани с абонаментното обслужване.

До 5 (пет) дни от датата на сключване на договора, БНБ да изпрати е-мейл до Изпълнителя с контактна информация за Ръководител проект и Отговорник по абонаментното обслужване от страна на БНБ.





empiriu

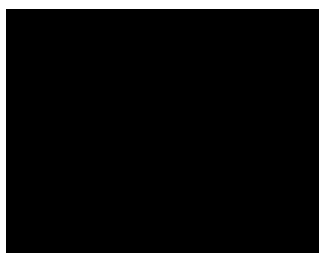
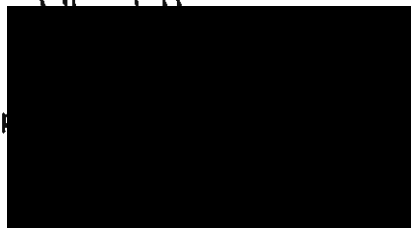
12 Място на изпълнение

Действията, които изискват работа с производствената (реалната) и тестовата среда на информационната система, ще се извършват на следния адрес: гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1 и ул. „Позитано“ № 7. Това ще бъде съобразено с правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на БНБ.

София, 07.09.2016 г.

Илиан Вълчев

Изпълнителен Директор



ДЕКЛАРАЦИЯ

по чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „в“ от Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки
за съгласие с клаузите на приложения проект на договор

в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

**„Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на
държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“, базирана на Oracle база данни и реализирана
с Oracle средства за разработка“**

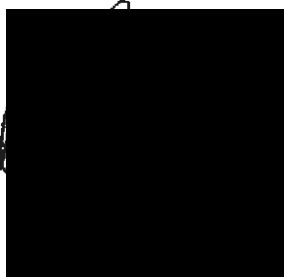
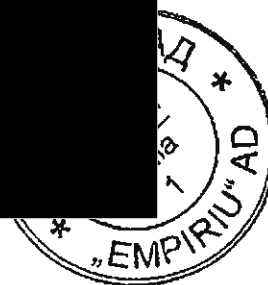
Долуподписаният Илиан Красимиров Вълчев, в качеството ми на изпълнителен
директор на „Емпириу“ АД, ЕИК: 175372132, участващ в открита процедура на Българска
народна банка за възлагане на обществена поръчка с предмет „Развитие и абонаментно
обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в
БНБ“, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“ с
настоящото

ДЕКЛАРИРАМ:

Запознат съм с условията и приемам клаузите в проекта на договора, приложен към
документацията на обществената поръчка с гореописания предмет.

София, 02.09.2016 г.

Декларатор



**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ
ДО БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА**

От „Емпириу“ АД

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

„Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас обществена поръчка с горепосочения предмет, Ви предлагаме следните цени:

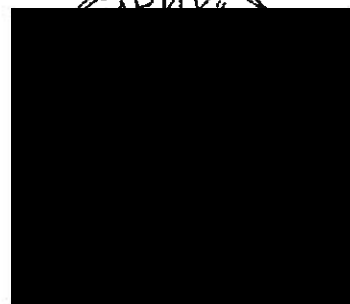
I. Часова ставка за услугите, свързани с развитие на информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК)“, (наричана по-долу за краткост „система/та“), което включва услуги по проектиране, разработка и внедряване на изменения и допълнения („актуализации на системата“) към системата, подробно описана в Приложение № 1 – „Информационна система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка (описание на съществуващата система)“, в размер на 44 (четиридесет и четири) лева на час, без ДДС.

II. Годишна абонаментна такса за извършване на абонаментно обслужване на системата в Основния период на обслужване* (през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, съгласно Приложение № 2, Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ (системата)“, в размер на 44 880 (четиридесет и четири хиляди осемстотин и осемдесет) лева, без ДДС. Посочената цена включва всички разходи, свързани с осъществяване на абонаментното обслужване на системата, съгласно условията посочени проекта на договор.

III. Часова ставка за услугите, свързани с осъществяване на абонаментно обслужване извън Основния период на обслужване - във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни, както следва: 39 (тридесет и девет) лева на час, без ДДС.

Посочената часова ставка не подлежи на промяна за целия срок на договор, включително при включване в абонаментното обслужване на актуализации на системата, реализирани по договора.

***Забележка:** При изготвяне на ценовото си предложение участниците следва да имат предвид, че предлаганата от тях цена по т. II за годишна абонаментна такса за извършване на абонаментно обслужване на системата в Основния период на



обслужване не следва да надвишава сумата от 53 333.33 лева, без ДДС, представляваща прогнозната стойност на възложителя за абонамента поддръжка за период от 1 година. Участник, който предложи по-висока годишна абонамента такса ще бъде отстранен от участие.

Дата: 02.09.2016 г.

Подпис: 

Име и длъжност: 

Име на участника

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

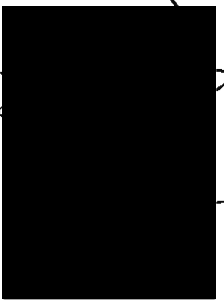
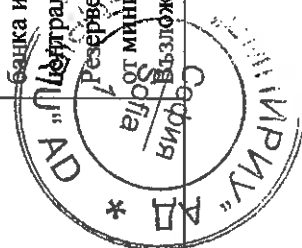
„Развитие и абонаментно обслужване на информационната система „Сетълмент на държавни ценни книжа (СДЦК) в БНБ“, базирана на Oracle база данни и реализирана с Oracle средства за разработка“

Списък на персонала, който ще изпълнява обществената поръчка

От „Емпириу“ АД

Име и роля на експерта	Образование и сертификати	Професионален опит	Участие в ИТ проекти, свързани с разработване и внедряване на информационни системи
1 Евгения Пенкова Коцева Ключов експерт – ръководител на проекта	Магистър – инженер по изчислителна техника Година на дипломиране: 1990 г № на диплома: Серия АЕ и №: 017263 Учебно заведение: Технически Университет, гр. София Сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation Номер: 02376189-01-VI6I Сертификат за преминал курс на обучение по основи на управлението на софтуерни проекти Дата: 19.06.2008 г., издаден от „РамСофт“	Над 20 г. професионален опит в областта на ИТ. Над 10 г. опит като ръководител на ИТ проекти.	Проект: „Проектиране, разработване, внедряване и поддръжка на софтуерна платформа за управление на GPS оборудване“ Описание: В рамките на проекта е разработена и внедрена софтуерна платформа за управление на GPS оборудване с публичен достъп по задание на клиента. Екипът на „Емпириу“ извърши и поддръжка на софтуерната платформа. Възложител: „Евро Джи Пи Ес“ ООД, София, жк „Дружба“ 1, ул. „Капитан Димитър Списаревски“ №3, ет.6 Проект: „Разработка, поддръжка и актуализации на мултифункционален онлайн бизнес портал“ Описание: В рамките на проекта е разработен мултифункционален онлайн бизнес портал с публичен достъп. Уеб-базирана централизирана система, осигуряваща достъп на потребителите, които влизат след съответните електронни и организационни процедури, работят на централно ниво с различни

			<p>документи и процедури, участват в дискуссионни форуми, попълват анкети и въпросници, публикуват коментари и др.</p> <p>Възложител: „Телелинк“ ЕАД, София, ул. Лъчезар Станчев 3, ет.4</p> <p>Проект: Изпълнение на услуги по развитие и функциониране на информационните системи за обслужване на ДЦК (ЕСРОТ и РОЗ) към управление „Фискални услуги“</p> <p>Описание: В Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) е Web базирано приложение, в което се регистрират емитираните от министъра на финансите на вътрешния пазар безналични държавни ценни книжа при тяхното първоначално емитиране, сделките с ДЦК на вторичния пазар и изплащането на главници и лихви по ДЦК с настъпил падеж, при спазване изискванията на нормативната уредба за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни книжа. Участници в ЕСРОТ могат да бъдат първични дилъри на ДЦК, поддепозитари на ДЦК, инвестиционни посредници, включително и такива от други държави-членки на ЕС, банки, централни депозитари на ценни книжа от държави-членки на ЕС, Българската народна банка и други членове на Европейската система на централните банки, Министерството на финансите, Резервен обезпечителен фонд и други лица, определени от министъра на финансите и управителя на БНБ.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p>
--	--	--	---



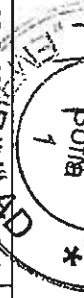
				<p>Проект: Абонаментно обслужване – технологично поддържане и актуализации на информационната система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти и системни оператори/участници в платежни системи (СОПС)</p> <p>Описание: Информационна система СОПС е Web базирана система, което осигурява събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти и системни оператори. Състои се от две приложения. Първото от тях (външно) предоставя сигурен и защитен начин за подаване на отчетна информация към БНБ, а също така поддържа възможност за проследяване на статуса на подадени отчети за текущ или минали отчетни периоди. Второто (вътрешно) приложение е предназначено за служителите на БНБ. То предоставя гъвкав и удобен начин за събиране, обработка и съхранение на отчетна информация, както и поддръжка на актуален регистър на платежните системи и участниците в тях.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p>
2	Диана Георгиева Пейчева Ключов експерт – бизнес анализатор	<p>Магистър по „Информатика“</p> <p>Година на дипломиране: 2008</p> <p>№ на диплома: Серия А-2008 СУ, № 191739</p> <p>Учебно заведение: Софийски Университет „Св. Климент Охридски“</p>	Над 7 години професионален опит като бизнес анализатор	<p>Проект: Уеб-базирана информационна система по проект „Подкрепа за достоен труд“</p> <p>Описание: Единна интегрирана уеб система, която включва следните софтуерни приложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Електронен портал; - Софтуер за обработка на анкетни карти; - Информационна система за анализ на ефективните трудови договори (КТД);

	Сертификат за успешно преминал курс по моделиране и подобряване на бизнес процеси Сертификат за успешно преминало обучение по бизнес анализ		<ul style="list-style-type: none"> - Информационна система за управление на Информационни бюра „Достоен труд“ (ИБДТ) - Електронна платформа за дистанционно обучение. <p>Възложител: КТ „Подкрепа“</p> <p>Проект: Внедряване на CA Clarity</p> <p>Позиция: Ръководител на проекта и бизнес анализатор</p> <p>Описание: Къстъмизация и интеграция на два нови модула на CA Clarity r8.1 в ИТ Дирекцията на БНБ: Demand Management and Process Management.</p> <p>Инсталация на нови пакети и разработване на нови отчетни стандарти.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p> <p>Проект: Разработка на External Intelligence</p> <p>Описание: Проектът е част от инициативата External Intelligence в Shell International. Обхваща анализ на различни показатели: Shell репутация, марка лицензи за работа и др.</p> <p>Възложител: Shell International</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Информационна система за управление на Информационни бюра „Достоен труд“ (ИБДТ) - Електронна платформа за дистанционно обучение. <p>Възложител: КТ „Подкрепа“</p> <p>Проект: Внедряване на CA Clarity</p> <p>Позиция: Ръководител на проекта и бизнес анализатор</p> <p>Описание: Къстъмизация и интеграция на два нови модула на CA Clarity r8.1 в ИТ Дирекцията на БНБ: Demand Management and Process Management.</p> <p>Инсталация на нови пакети и разработване на нови отчетни стандарти.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p> <p>Проект: Разработка на External Intelligence</p> <p>Описание: Проектът е част от инициативата External Intelligence в Shell International. Обхваща анализ на различни показатели: Shell репутация, марка лицензи за работа и др.</p> <p>Възложител: Shell International</p>
3	Димитър Тодоров Димитров Ключов експерт – софтуерен разработчик (1)	Магистър – инженер по изчислителна техника Година на дипломиране: 1990 г № на диплома: Серия АЕ и №: 017263 Учебно заведение: Технически Университет, гр. София	Над 7 г. професионален опит като софтуерен разработчик	<p>Проект: „Разработка, поддръжка и актуализации на мултифункционален онлайн бизнес портал“</p> <p>Описание: В рамките на проекта е разработен мултифункционален онлайн бизнес портал с публичен достъп. Уеб-базирана централизирана система, осигуряваща достъп на потребителите, които влизат след съответните електронни и оторизационни процедури, работят на централно ниво с различни документи и процедури, участват в дискуссионни форуми,</p>

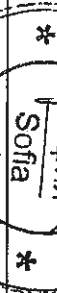
			<p>попълват анкети и въпросници, публикуват коментари и др.</p> <p>Възложител: „Телелинк“ ЕАД, София, ул. Лъчезар Станчев 3, ет.4</p> <p>Проект: Разработване, внедряване и поддръжка на Система за дела и преписки</p> <p>Кратко описание: Информационна система за регистриране, обработване и контролиране на дела и преписки. Системата работи като разпределено клиент-сървър приложение и осигурява пълно управление на процесите в правните отдели на организациите и фирмите.</p> <p>Възложител: вътрешен проект</p>
			<p>Проект: Изграждане, конфигуриране и поддръжка на Система за обществени поръчки и търгове</p> <p>Кратко описание: Разпределена информационна система за управление на обществени поръчки и търгове.</p> <p>Приложението проследява и регистрира всички фази на обществените поръчки и търговете и целия обмен на документи свързан с тях.</p> <p>Възложител: Национална Компания Железопътна Инфраструктура</p>
4	Илиян Георгиев Славов Ключов експерт – софтуерен разработчик (2)	<p>Магистър по специалност Информатика</p> <p>Година на дипломиране: 2011</p> <p>№ на диплома: Серия А – 2011 СУ, №: 210228</p> <p>Учебно заведение: Софийски университет „Св. Климент Охридски“</p>	<p>Над 7 г. професионален опит като софтуерен разработчик</p> <p>Проект: „Разработка, поддръжка и актуализации на мултифункционален онлайн бизнес портал“</p> <p>Описание: В рамките на проекта е разработен мултифункционален онлайн бизнес портал с публичен достъп. Уеб-базирана централизирана система, осигуряваща достъп на потребителите, които влизат след съответните електронни и оторизационни</p>

			<p>процедури, работят на централно ниво с различни документи и процедури, участват в дискуссионни форуми, попълват анкети и въпросници, публикуват коментари и др.</p> <p>Възложител: „Телелинк“ ЕАД, София, ул. Лъчезар Станчев 3, ет.4</p> <p>Проект: „Разработване, хостване и поддръжка на уеб сайт на Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД)“.</p> <p>Описание: В рамките на проекта „Емпириу“ АД разработи сайт с публичен достъп за нуждите на ДАЗД. По време на изпълнението беше извършена персонализация на дизайна, внедряването на функционалните модули и пълната интеграция на системата за управление на съдържанието.</p> <p>Възложител: ДАЗД</p>
			<p>Проект: „Проектиране, разработване и внедряване на софтуерна платформа за управление на GPS оборудване“.</p> <p>Описание: В рамките на проекта е разработена и внедрена софтуерна платформа за управление на GPS оборудване с публичен достъп. Екипът на „Емпириу“ извърши и поддръжка на софтуерната платформа.</p> <p>Възложител: „Евро Джи Пи Ес“ ООД, София, жк „Дружба“ 1, ул. „Капитан Димитър Списаревски“ №3, ет.6</p>
5	Добрин Добринов Тинчев	Над 8 г. професионален опит като софтуерен разработчик	<p>Проект: Разработка, поддръжка и актуализации на мултифункционален онлайн бизнес портал</p> <p>Описание: Веб-базирана централизирана система, осигуряваща достъп на потребителите, които влизайки</p>

<p>Ключов експерт – софтуерен разработчик (3)</p>			<p>след съответните електронни и оторизационни процедури, работят на централно ниво с различни документи и процедури, участват в дискуссионни форуми, попълват анкети и въпросници, публикуват коментари и др.</p> <p>Възложител: „Телелинк“ ЕАД</p> <p>Проект: Информационна система Jessica</p> <p>Описание: Система за управление на проектите, финансирани по европейската програма Jessica</p> <p>Възложител: „Информационно обслужване“ АД</p>
<p>6 Марина Георгиева Димитрова Ключов експерт – разработчик на бази данни</p>	<p>Магистър по специалност математика със специализация по информатика.</p> <p>Втора специалност – математика и информатика</p> <p>Година на дипломиране: 2000</p> <p>№ на диплома: Серия ПУ – 2000</p> <p>№: 2665 – M/03</p> <p>Учебно заведение: Пловдивски университет „Паисий Хилендарски“</p> <p>Сертификат Oracle 10G Certified Associate 2008 (OCA)</p> <p>Сертификат Oracle 10G Certified Professional 2008 (OCP)</p>	<p>Над 14 г. професионален опит в областта на ИТ, над 7 г. опит като разработчик на бази данни</p>	<p>Проект: VAT Information Exchange System - Информационната система за обмен на ДДС информация между държавите членки на ЕС</p> <p>Описание: Системата за обмен на ДДС информация между Република България и страните членки на Европейския Съюз е съставена от 11 отделни вида приложения. Към системата са разработени уникални синхронизиращи механизми за управление на комуникациите на българската VIES система в мрежата на Европейската Комисия, които спомагат за поддръжка на множество комуникационни канали в един и същ момент от време с VIES системите на други страни членки на ЕС.</p> <p>Възложител: Национална агенция за приходите</p> <p>Проект: Разработване на електронна страница на БНБ в интернет</p> <p>Описание: Разработване на нов интернет сайт на БНБ, базиран на Oracle-UCM. Интеграция на сайта с</p>



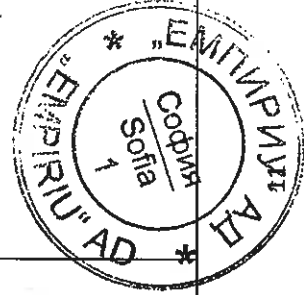
				<p>разнородни източници на данни. Миграция на съществуващите данни към новия сайт.</p> <p>Възложител: Българска народна банка</p> <p>Проект: Информационна система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти, системни оператори/участници в платежни системи.</p> <p>Кратко описание: Уеб-базирано приложение имащо за цел да автоматизира и улесни процеса по предаване, обобщаване и агрегиране на отчетна информация от участниците и операторите на банковата система в България. Решението включва в себе си външно и вътрешно приложение. Външното приложение предоставя сигурен и защитен начин за подаване на отчетна информация към банката, а вътрешното е предназначено за служителите на банката.</p> <p>Възложител: Българска народна банка</p>
7	Радостин Винолинов Станев Ключов експерт – администратор на бази данни	Магистър – инженер по специалност компютърна техника и технологии Година на дипломиране: 1997 № на диплома: Серия ВД – 96, № 0003745 Учебно заведение: Технически университет, гр. Варна Сертификат Oracle 10g DBA – Oracle Certified Professional	Над 17 г. професионален опит в областта на ИТ и над 10 г. опит като администратор на бази данни	<p>Проект: Поддръжка, администриране, интегриране, развитие и осигуряване на непрекъсната работа на Софтуера за управление на приходите (СУП).</p> <p>Кратко описание: Информационна система на НАП, която осигурява функционалност за администриране на данъчни задължения и задължителни осигурителни вноски.</p> <p>Възложител: Национална агенция за приходите</p> <p>Проект: Електронно управление на данни – Развитие и абонаментно обслужване на информационната система</p>



				<p>Кратко описание: Електронна система, използвана от Българска Народна Банка (БНБ) за надзор на всички банки в България. Тя използва информация, подадена от банките, за да определи тяхното цялостно или моментно състояние, въз основа на сложни бизнес правила. Проектът включва отчетите от системата за наблюдение на банките и допълнително необходими данни, осигуряващи надзорната информация, която се използва за управление „Банков надзор“ на БНБ и при свързаните с това процеси по събиране, съхраняване и обработка на данните в единно хранилище данни.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p> <p>Проект: Разработване, тестване, инсталиране и въвеждане в реална работа на изменения и допълнения в електронната система ЕСРОТ по задание на Възложителя</p> <p>Кратко описание: Система ЕСРОТ обслужва регистрацията и сетълмента по сделките на първичния и вторичния пазар с безналични държавни ценни книжа, емитирани от правителството на Република България на вътрешния пазар. Чрез системата дирекция „Депозитар на държавни и гарантирани от държавата дългове“ изпълнява функциите си на оператор на СДЦК.</p> <p>Възложител: Българска Народна Банка</p>
8	<p>Анна Иванова Джунева</p> <p>Ключов експерт – по специалист</p> <p>качеството</p>	<p>Магистър по информационни технологии</p> <p>Година на дипломиране: 2015</p> <p>№ на диплома: 1930/15.05.2015</p> <p>Серия УниБИТ - 2015</p>	<p>Над 5 години професионален опит в осигуряване на качеството на софтуерни системи</p>	<p>Проект: Единно хранилище на данни – Развитие и абонаментно обслужване на информационната система</p> <p>Кратко описание: Електронна система, използвана от Българска Народна Банка (БНБ) за надзор на всички банки в България. Тя използва информация, подадена от банките, за да определи тяхното цялостно или моментно състояние, въз основа на сложни бизнес правила.</p>

	Учебно заведение: Университет по библиотекознание и информационни технологии, гр. София	сстояние, въз основа на сложни бизнес правила. Проектът включва отчетите от системата за наблюдение на банките и допълнително необходими данни, осигуряващи надзорната информация, която се използва за управление „Банков надзор“ на БНБ и при свързаните с това процеси по събиране, съхраняване и обработка на данните в единно хранилище данни. Възложител: Българска Народна Банка	Проект: Разработване, тестване, инсталиране и въвеждане в реална работа на изменения и допълнения в електронната система ЕСРОТ по задание на Възложителя Кратко описание: Система ЕСРОТ обслужва регистрацията и сетълмента по сделките на първичния и вторичния пазар с безлични държавни ценни книжа, емитирани от правителството на Република България на вътрешния пазар. Чрез системата дирекция „Депозитар на държавни и гарантирани от държавата дългове“ изпълнява функциите си на оператор на СДЦК. Възложител: Българска Народна Банка
9	Росица Иванова Митева Ключов експерт – специалист по качеството	Магистър по информатика Година на дипломиране: 2005 г. № на диплома: серия ВД-97, № 0003313 Учебно заведение: Великотърновски университет “Св. Св. Кирил и Методий”	Проект: "Надграждане на система за op-line резервация и вътрешно билетоиздаване" Кратко описание: Онлайн платформа за резервации и продажба на билети, тарифиране и отчетност. Възложител: "БДЖ - Пътнически превози" ЕООД Проект: Внедряване на ERP система Кратко описание: Внедряване и развитие на ERP система с модули за управление на производство, доставки и продажби. Възложител: "ЛМБ"

			<p>действие, човешки ресурси, управление на активи (дълготрайни, недълготрайни), финансово и счетоводно отчитане на дейността на предприятието, предоставяне на специализирани справки, финансови отчети и анализи.</p> <p>Възложител: „Геотехмин“ ООД</p> <p>Проект: Внедряване на CRM система</p> <p>Кратко описание: Внедряване, поддръжка и развитие на приложен софтуер и прилежаща база данни с цел изграждане на единна система за управление на клиентски акаунти и отношенията с клиенти на предприятието (управление на дейностите на маркетинг, продажби и обслужване на клиенти).</p> <p>Възложител: „Космо България Мобайл“ ЕАД</p>
10	<p>Ралица Миладинова</p> <p>Миладинова</p> <p>Допълнителен експерт – отговорник по абонаментната поддръжка</p>	<p>Над 3 г. професионален опит в областта на ИТ.</p> <p>Опит в бизнес анализа, контрола на качеството и обучението на потребители.</p>	<p>Проект: Абонаментно обслужване и актуализации на информационната система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти и системни оператори/участници в платежни системи (СОПС)</p> <p>Кратко описание: Уеб-базирано приложение имащо за цел да автоматизира и улесни процеса по предаване, обобщаване и агрегиране на отчетна информация от участниците и операторите на банковата система в България. Решението включва в себе си външно и вътрешно приложение. Външното приложение предоставя сигурен и защитен начин за подаване на отчетна информация към банката, а вътрешното е предназначено за служителите на банката</p> <p>Възложител: Българска народна банка</p> <p>Проект: Единно хранилище на данни – отчети за Банков надзор (ЕХД-ОБН)</p>



			<p>Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други.</p> <p>Възложител: Българска народна банка</p>
--	--	--	--

Дата: 02.10.2016 г.

Подпис
Име

в-изп. директор

