

ДОГОВОР ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННО ПОДДЪРЖАНЕ И РАЗВИТИЕ НА СТРАНИЦАТА НА БНБ В ИНТЕРНЕТ

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

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

и

„ЕМПИРИУ“ АД, с адрес на управление: София, ул. „Уилям Гладстон“ № 24 и адрес за кореспонденция: София, ул. „Лъчезар Станчев“ № 3, Бизнес център Литекс тауър, ет. 6, ЕИК: 175372132, представлявано от Илиан Вълчев – изпълнителен директор, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание проведена откритая процедура за възлагане на обществена поръчка по чл. 16, ал. 8 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Решение № БНБ-12592/26.01. 2015 г. на главния секретар на БНБ за класиране на участниците и определяне на изпълнител на поръчката, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва извънгаранционно поддържане и развитие на Интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда съгласно начин, определен в този договор, и представена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** оферта, неразделна част от този договор, както следва:

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

извънгаранционно поддържане, наричано още абонаментно обслужване; и по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и нововъведения, наричани за краткост „актуализации“.

II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Общата цена на абонаментното обслужване по чл. 1, т. 1, за 3 (три) години е в размер на 150 000 (сто и петдесет хиляди) лева без ДДС .

(2) Цената за един човекочас (часова ставка) на извършените актуализации по чл. 1, т. 2 е в размер на 80 (осемдесет) лева без ДДС.

(3) Цените по този договор са съгласно предоставената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** предлагана цена, неразделна част от настоящия договор.

(4) В цените по чл. 2, ал. 1 и 2 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(5) Цената за извършването на актуализациите по чл. 1, т. 2 се образува въз основа на времето, договорено за тяхното извършване, като броят на часовете се умножава по часовата ставка, посочена в чл. 2, ал. 2.

Чл. 3. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащането на цената по чл. 2, ал. 1 на дванадесет равни тримесечни вноски след предоставяне на фактурата по чл. 6, т. 9 от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) Всяка тримесечна вноска по ал. 1 се заплаща до 5 (пет) работни дни, считано от датата на предоставяне на фактурата, следваща тримесечието, през което е предоставено абонаментното обслужване.

(3) Плащането на цената по чл. 2, ал. 2 става до 5 (пет) работни дни след подписването на приемателно-предавателен протокол по чл. 24, ал. 1 за изпълнението на всяка актуализация и представянето на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

IBAN:

BIC: S

банка:

град/к

(5) Общата стойност на всички плащания, които се извършват по настоящия договор, не може да надхвърля сумата от **200 000 (двеста хиляди) лева, без ДДС** за срока по чл. 4, ал. 1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следи общата стойност на плащанията и информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигането на сумата от 200 000 лв. без ДДС.

(6) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма право да прави повече заявки по чл. 23, т. 1 от този договор, както и да извършва каквито и да е плащания, когато сбора на сумата на платеното по договора до момента и сбора на сумата на бъдещата заявка надхвърлят сумата, посочена в ал. 5, съответно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да изпълнява заявки по чл. 23, т. 1, които надхвърлят тази сума. В този случай договорът може да бъде прекратен по реда на чл. 34, ал. 1 поради изчерпване на сумата, предвидена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за услугите по настоящия договор.

III. СРОКОВЕ

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

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява за срок от 1 (една) година безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации по чл. 1, т. 2. Гаранционният срок за всяка конкретна актуализация започва да тече от датата на подписване на приемателно-предавателен протокол за нея по чл. 24, ал. 1.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да извършва качествено услугите по чл. 1, т. 1 и 2.

Чл. 6. Във връзка с изпълнението на чл. 1, т. 1 **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

1. Да извършва инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
2. Да извършва конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда;
3. Да извършва профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите ѝ;
4. Да дава препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;
5. Да извършва всички необходими дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;
6. Да извършва отстраняване на недостатъци/грешки;

7. Да предприема необходимите действия при инциденти и проблеми съгласно чл. 37 и 38;
8. В срок до 5 (пет) дни от сключване на договора да осигури основна точка за контакт (тип Help Desk), през която да протича цялата комуникация между него и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.
9. В края на всяко тримесечие да изготвя и представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчет, съгласно чл. 25, в който да описва всички извършени в този период услуги по чл. 1, т. 1. Отчетът се утвърждава от упълномощено лице на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, след което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя фактура, която е основание за извършване на плащане на съответната вноска по реда на чл. 3;
10. Да извършва всички дейности по настоящия договор само чрез оторизирани специалисти.

Чл. 7. Във връзка с изпълнението на чл. 1, т. 2 **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява възложените подобрения, изменения и допълнения към Интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда, съгласно заданията, спецификациите и сроковете, определени в писмената заявка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по чл. 23, т. 1.

Чл. 8. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да оказва помощ за правилното използване на услугите по предмета на договора, да изготвя, актуализира и предоставя документация и инструкции за тях.

Чл. 9. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва действията, свързани с услугите по чл. 1, които изискват работа с производствената и тестовата среда, на следния адрес: сградата на БНБ, гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1.

Чл. 10. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

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

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

Чл. 11. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава, преди да започне работа по изпълнението на договора, да се запознае с политиките и процедурите за информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да подпише декларация, че се е запознал с тях и ще ги спазва.

Чл. 12. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право да получи цената по договора, съгласно определения срок и начин на плащане.

Чл. 13. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да иска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** приемане на работата във връзка с изпълнението на задълженията му по този договор.

Чл. 14. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност за всякакви вреди, причинени поради неизпълнение задълженията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 15. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да осигури на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** необходимата информация за извършването на услугата.

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да изпълнява задълженията си по чл. 37 и чл. 38 при възникване на съответните събития във връзка с чл. 1, т. 1.

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да възлага на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** актуализациите по чл. 1, т. 2 чрез писмена заявка, съдържаща обхвата, крайния срок за тяхното извършване, както и подробно задание и/или спецификация.

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да приема извършената работа, ако тя отговаря на договорените изисквания.

Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплати договорената сума в срока и условията, посочени в договора.

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

Чл. 21. 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.

Чл. 22. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да:

1. оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнението на ангажиментите му по договора качествено и в срок;
2. осигури присъствието на свой представител по време на посещенията на специалист на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. осигури всички необходими документи за достъп на специалист на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и нормални условия на работа.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

Чл. 23. При възлагане на актуализации по чл. 1, т. 2:

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** изпраща писмена заявка до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, която съдържа обхват, краен срок за извършване, както и подробно задание и/или спецификация.

2. В отговор на отправената заявка **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен в срок от 5 (пет) работни дни да предостави за утвърждаване предложение, съдържащо количеството човекочасове за изпълнението ѝ. Предложението трябва да съдържа и потвърждение на срока и обхвата на извършваната дейност.

3. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не може да извърши някоя от заявените услуги, то той е длъжен да уведоми писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срока по т. 2.

4. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** утвърждава предложението в срок от 5 (пет) работни дни и уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

Чл. 24. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава, а **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема извършените актуализации по чл. 1, т. 2 с подписването на приемателно-предавателен протокол. В протокола се посочва и обемът на работата (в часове).

(2) В случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по изпълнението на възложените актуализации по чл. 1, т. 2 поради отклонения от заданията и спецификациите, той може да откаже подписването на приемателно-предавателния протокол. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява за това писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 5 (пет) 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.

(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.

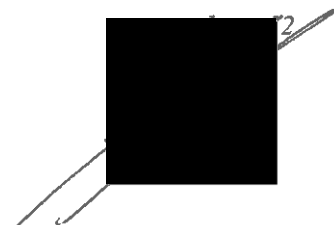
Чл. 25. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване по чл. 1, т. 1.

(2) Отчетите се утвърждават от представителя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) В отчетите по ал. 1 се посочват:

1. извършените дейности по извънгаранционното обслужване;
2. извършените дейности по гаранционна поддръжка на вече предадени актуализации.

(4) Дейностите по ал. 3 се записват с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието, и резултат от него.



VII. ГАРАНЦИИ

Чл. 26. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка на всички възложени актуализации по чл. 1, т. 2. Гаранционният срок за всяко конкретно възложено подобрене, изменение и допълнение започва да тече от датата на подписания за него приемателно-предавателен протокол по чл. 24.

(2) В рамките на гаранционната поддръжка по ал. 1 **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да отстранява всички недостатъци/грешки, свързани с извършените от него подобрения, изменения и допълнения.

(3) Гаранционната поддръжка се извършва по реда на чл. 37 и 38 за извънгаранционната поддръжка на интернет страницата на БНБ.

VIII. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 27. (1) За изпълнение на задълженията си по този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** учредява в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, банкова гаранция или предоставя гаранция под формата на парична сума най-късно при сключване на договора в размер на 1% от сумата, посочена в чл. 3, ал. 5.

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

IBAN: BG40BNBG96611000066123;

BIC: BNBGBGSD.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата на гаранцията по ал. 2 в срок до 10 (десет) работни дни след изтичане на всички срокове на гаранционна поддръжка на всички актуализации по чл. 1, т. 2 или след изтичане на срока на договора по чл. 4, ал. 1, ако той е по-дълъг. Гаранцията ще бъде възстановена по сметката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 3, ал. 4 от договора или по друга, писмено посочена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** банкова сметка.

(4) В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** избере да предостави банкова гаранция, то тя трябва да бъде безусловна, неотменима и изискуема при първо писмено поискване, в което **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заявява, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е изпълнил задълженията си по този договор. Банковата гаранция е със срок на валидност 10 (десет) работни дни след изтичане на всички срокове на гаранционна поддръжка на всички актуализации по чл. 1, т. 2 или след изтичане на срока на договора по чл. 4, ал. 1, ако той е по-дълъг. В случай че банковата гаранция е с по-кратък срок от посочения в предходното изречение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да я подновява до покриване на този срок. Всяко подновяване се извършва в 20 (двадесет) дневен срок преди изтичането на срока на съответната гаранция.

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

Чл. 28. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да се удовлетвори от гаранцията, независимо от формата, под която е представена, при виновно неизпълнение на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

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

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

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

IX. НЕУСТОЙКИ

Чл. 29. При забава на плащане **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** дължи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5 % от стойността на забавеното плащане за всеки просрочен ден, но не повече от 10 %.

Чл. 30. При забавено изпълнение на задълженията по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** същият заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** неустойка в размер на 0,5 % от общата цена по чл. 2, ал. 1 от договора. При забавено изпълнение повече от 20 (двадесет) дни **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати едностранно договора, без да дава срок за изпълнение, като освен неустойката за забава има право на неустойка за неизпълнение в размер на 10 % от общата цена по чл. 2, ал. 1 от договора.

Чл. 31. Ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** системно извършва некачествено или със закъснение изпълнение на задълженията по договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати договора, както и на неустойка в размер на 10 % от общата цена по чл. 2, ал. 1 от договора.

Чл. 32. Ако забавянето или пълното неизпълнение по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** са причинили вреди, по-големи от уговорените неустойки, тогава **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да претендира обезщетение за разликата до пълния размер на вредите по общия ред.

Х. ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 33. Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие между страните, изразено в писмена форма.

Чл. 34. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да прекрати договора с едностранно 10-дневно писмено предизвестие, отправено до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, когато поради доближаване на сумата по чл. 3, ал. 5 средствата, останали до достигане на този лимит, не са достатъчни за възлагане на друга заявка по договора.

(2) Прекратяването на договора по ал. 1 не освобождава **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** от изпълнение на задълженията му по гаранционната поддръжка.

Чл. 35. При виновно неизпълнение на задълженията на една от страните, извън случаите по чл. 30, изр. 2-ро договърът може да бъде прекратен от изправната страна с 20-дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

ХІ. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 36. За целите на този договор страните се споразумяха да използват следните дефиниции:

1. **интернет страница на БНБ** - софтуер, конфигурационни файлове и данни, описани в **Приложение № 1 „Техническо задание“**, неразделна част от този договор;
2. **прилежаща софтуерна среда** - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
3. **нормален режим на работа** - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).
4. **недостатък** - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.
5. **грешка** - неправилна работа на услугата или компонент от нея.

6. Като инцидент и проблем ще се разбират понятията, дефинирани в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

Чл. 37. Процедури при възникване на инцидент.

(1) **Уведомяване:** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по телефон или електронна поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил проблема от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

(2) **Реакция:** веднага след подаване на заявката **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

(3) **Отстраняване:** до 2 (два) часа след подаване на заявката;

(4) **Документиране:** веднага след възстановяване на услугата **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани проблеми, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставя необходимите документи за тях;

(5) **Ескалация:** при невъзможност да възстанови услугата в установения срок **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

Чл. 38. Процедури при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

1. Уведомяване:

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава всяко съобщение да бъде с поискана разписка за доставката и за прочитането на съобщението, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** да върне обратната разписка или отговор на електронното съобщение;

2. Реакция:

Срокът за реакция е до 4 (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в рамките на времето за реакция да информира **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за сериозността на проблема и да предложи срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

3. Отстраняване:

В утвърдения от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** срок за отстраняване **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** трябва да:

1. открие първопричината за възникването;
2. предложи решение;
3. тества предложеното решение. След утвърждаване от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да приложи това решение в производствената среда;
4. **Документиране:** Всяко действие и взето решение се регистрира в протокола по образец и се изпращат всички съпътстващи файлове и документи;
5. **Ескалация:** При невъзможност да отстрани проблем, недостатък или грешка в утвърдения срок **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

Чл. 39. Страните се съгласяват, че авторските права върху всички добавени или модифицирани елементи на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда, които са резултат от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по този договор, предоставената документация и всички продукти, резултат от услугата, принадлежат на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 40. (1) Когато неизпълнението на този договор се дължи на възникването на непреодолима сила, изпълнението на задълженията по него и съответните насрещни задължения се спират за времето на непреодолимата сила.

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

(3) Страната, която не може да изпълни задълженията си по този договор поради непреодолима сила, не носи отговорност. Същата е длъжна в срок до 7 (седем) работни дни писмено да извести другата страна за непреодолимата сила и евентуалните последствия от нея за изпълнението на този договор. В случай че не изпрати такова известие, той дължи обезщетение за щетите от това.

Чл. 41. Страните определят следните лица, упълномощени да ги представляват при изпълнение на задълженията им по настоящия договор и да подписват предвидените в договора документи (протоколи, заявки, уведомления и др.)

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: Евгения Коцева – ръководител на проекта и Илиан Вълчев – изпълнителен директор; тел. +359 (2) 970 45 96, ел. поща: office@empiriu.com

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: Стефан Кръстанов, началник отдел в дирекция „Информационни системи“, тел. +359 (2) 9145 1266, моб. +359 885 439 450, ел. поща: Krastanov.S@bnbank.org

Чл. 42. Всички спорове, които биха възникнали във връзка с тълкуването или изпълнението на този договор, ще се решават от страните чрез преговори за постигане на споразумение, а когато това се окаже невъзможно, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд по реда на Гражданско –процесуалния кодекс.

Чл. 43. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото законодателство.

Чл. 44. Всички данни, сведения и факти, свързани със сключването и изпълнението на този договор, ще се третират от страните като поверителна информация, доколкото в законодателство не се изисква регистрирането или публикуването на дадена информация.

Неразделна част от този договор са:

1. Техническото предложение на участника, съгласно Приложение № 1 – „Техническо задание“;

2. Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

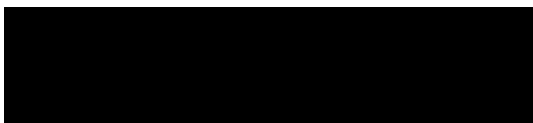
Настоящият договор се състави в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.

При подписването на договора се представиха следните документи:

1. Гаранция за изпълнение на договора;
2. Документите по чл. 47, ал. 10 от ЗОП.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА



ПЕТКО КРЪСТЕВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

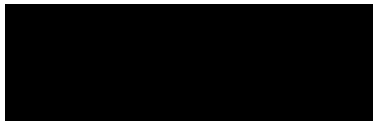


ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

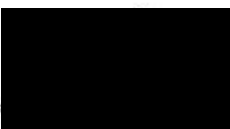
„ЕМПИРИУ“ АД



ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН
ДИРЕКТОР



СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ



Дата на издаване: 29.01.2015 г.

СВИДЕТЕЛСТВО ЗА СЪДИМОСТ

СОФИЙСКИ РАЙОНЕН СЪД

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

ИЛИАН КРАСИМИРОВ ВЪЛЧЕВ

ЕГН/ЛНЧ: [REDACTED]

РОДЕН(А): [REDACTED]

ГРАЖДАНСТВО: [REDACTED]

НАСТОЯЩ АДРЕС: [REDACTED]

МАЙКА: [REDACTED]

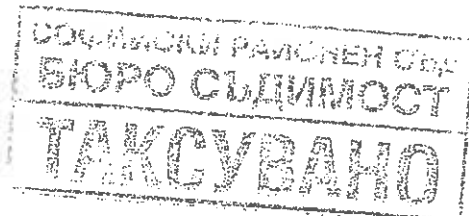
БАЩА: [REDACTED]

НЕ Е ОСЪЖДАНО

НАСТОЯЩОТО ВАЖИ ЗА: ДОГОВОР

Служител Бюро Съдимост: [REDACTED]

[REDACTED] Додорка Василева/



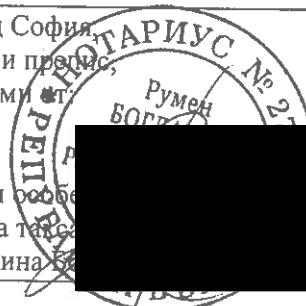
Стр. 1/1

На 30.01.2015 г. РУМЕН БОГДАНОВ нотариус в район – РС – град София,
рег. № 273 на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис,
снет от ОРИГИНАЛА на официален (частен) документ, представен ми от
ЗДРАВКА ЙОРДАНОВА ГЕОРГИЕВА, ЕГН [REDACTED]
с местожителство гр.(с.) София

като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особени
Рег. №1548.....

Помощник – нотариус:

Събрана тук
Димитрина [REDACTED]





СТОЛИЧНА ОБЩИНА

ДИРЕКЦИЯ "ПРИХОДИ И АДМИНИСТРИРАНЕ
НА МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ"

СДН - 2600 - 67/23.01.15г.

(Регистрационен индекс, дата)

УДОСТОВЕРЕНИЕ



по чл.87 ал.6 от Данъчно-осигурителния процесуален кодекс
за наличие или липса на данъчни задължения

Дирекция „Приходи и администриране на местни данъци и такси“ към
Столична община, издава настоящето на:

„Емпириу“ АД

БУЛСТАТ- 175372132

Със седалище : гр.София, ул. " Уилям Гладстоун " №24

В уверение на това, че предприятието към 27.01.2015 г. няма данъчни
задължения към Дирекция „Приходи и администриране на местни данъци
и такси“ към Столична община, по Закона за местни данъци и такси.

Настоящото се издава по искане с вх.№ МДТ-2600-67/23.01.2015 г. на
Дирекция „ПАМДТ“.

Д.Д.27.01.15 г.

Директор на Дирекция
„Приходи и администриране на
местни данъци и такси“

/Л.Кираджиева/





НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
ТЕРИТОРИАЛНА ДИРЕКЦИЯ СОФИЯ, офис СОФИЯ
БУЛСТАТ 1310631880221

Изх.№ 220201500035546/10.02.2015г.

УДОСТОВЕРЕНИЕ

за наличието или липсата на задължения

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

(име/наименование на задълженото лице)

ЕГН/ЛНЧ/ Служебен № от регистъра на НАП

ЕИК по БУЛСТАТ/ЕИК по ЗТР 175372132

Адрес за кореспонденция обл.София - град , общ.Столична гр.СОФИЯ, ул. Уилям Гладстон №24,

Адрес по чл.8 от ДОПК обл.София - град , общ.Столична гр.СОФИЯ, ул. Уилям Гладстон №24,

Представявано от **ИЛИАН КРАСИМИРОВ ВЪЛЧЕВ**
(трите имена на представляващия/пълномощника)

В качеството му на **Представяващ субекта**
(длъжност на представляващия)

ЕГН / ЛНЧ / Служебен № от регистъра на НАП

(в случай на упълномощаване - № и дата на пълномощното)

Няма задължения.

Настоящото се издава по искане вх.№ 220161500106127/03.02.2015 г.,
за да послужи пред **ПОДПИСВАНЕ НА ДОГОВОР**

Удостоверението се издава по данни на ТД СОФИЯ, офис СОФИЯ, актуални към
10.02.2015 год.

ОРГАН ПО
ПРИХОДИТЕ: **ИЛИАНА НИКОЛОВА**

(име, подпис, печат)

Нареждане за кредитен превод

Платете на - име на получателя / Beneficiary name Б Н Б		
IBAN на получателя / IBAN B G 4 0 B N B G 9 6 6 1 1 0 0 0 0 6 6 1 2 3	BIC на банката на получателя / Beneficiary Bank BIC B N B G B G S D	
При банка - име на банката на получателя / Beneficiary Bank Name Б Ъ Л Г А Р С К А Н А Р О Д Н А Б А Н К А		
ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / PAYMENT ORDER за кредитен превод / for credit payment	Валута / Currency B G N	Сума / Amount 2 0 0 0 . 0 0
Основание за превод - информация за получателя / Details of Payment Г - ция изпълн" Извънгар. пооддържане		
Още пояснения / Additional Details и р - тие на страницата на БНБ		
Наредител - име / Ordering Customer Е М П И Р И У А Д		
IBAN на наредителя / Customer IBAN [REDACTED]	BIC на банката на наредителя / Customer Bank BIC [REDACTED]	
Платежна система / Payment System Б И С Е Р А	Такси* / Taxes 2	

*Такси: 1 - за сметка на наредителя; 2 - споделени (стандарт за местни преводи); 3 - за сметка на получателя

Подписи:
30.01.2015 12:01

ИЛИАН КРАСИМИРОВ
ВЪЛЧЕВ

Канал: Интернет банкиране
Изпратен: 30.01.2015 12:01

Сериен № на
сертификат:

1646C9E7D1C485B8



ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка по чл. 16, ал. 8 от ЗОП с
предмет: „Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската
народна банка в интернет“

До Българската народна банка, гр. София, п. к. 1000, пл. ”Княз Александър I” № 1
ОТ: Емпириу АД

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с
горепосочения предмет, Ви представяме следните цени за изпълнение на поръчката:

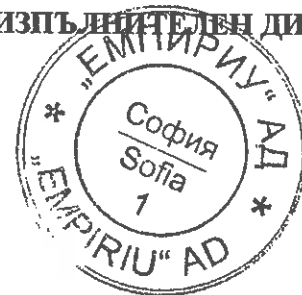
1. Общата цена на абонаментното поддържане по чл. 1, т.1 от проекта на договор за 3
(три) години е в размер на 150 000 (сто и петдесет хиляди) лева без ДДС.
2. Цената за един човекочас (часова ставка) на услуги по проектиране, разработване и
внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ по
чл. 1, т. 2 от проекта на договор е в размер на 80 (осемдесет) лева без ДДС.

ДАТА: 13.01.2015 г.

ПОДПИС И ПЕЧАТ 

ИЛИАН ВЪЛЧЕВ

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР





empiriu

Извънгаранционно поддържане и развитие на
страницата на Българската народна банка в
интернет

Техническо предложение за изпълнение на
поръчката

Подадено от: Емпериу





empiriu

Съдържание

1	Предназначение на документа	5
2	Използвани термини и съкращения	5
3	Цел	6
4	Обхват	6
5	Дейности в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване“ - организация и подход за изпълнение	6
5.1	Възлагане и дейности при възникване на инциденти	7
5.2	Възлагане и дейности при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.....	7
5.3	Подход за изпълнение на дейностите по абонаментната поддръжка	8
5.4	Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки.....	11
5.4.1	Диаграма на процеса	11
5.4.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и поддръжка (HelpDesk).....	13
5.5	Време за реакция и изпълнение	18
5.5.1	Приоритети на заявките.....	18
5.5.2	Време за реакция и изпълнение при възникване на инциденти	18
5.5.3	Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.....	18
5.6	Измерване на вложените ресурси по абонаментното обслужване	19
5.7	Отчитане, предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване 19	
5.8	Образци на документи	19
5.8.1	Заявка за поддръжка.....	20
5.8.2	Констативен протокол за 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	Типични дейности в обхвата на актуализация.....	25
6.3	Актуализации, изискващи допълнителна разработка.....	28





empiriu

6.4	Актуализации, касаещи стандартната функционалност на UCM-а	28
6.5	Подход при реализация на актуализация	29
6.5.1	Проект по актуализация.....	29
6.5.2	Фази на проект по актуализация.....	29
6.5.3	Мониторинг и контрол на изпълнението на проект по актуализация	33
6.5.4	Измерване на вложените ресурси по реализация на актуализация	34
6.5.5	Отчитане, предаване и приемане на дейностите по актуализация	34
6.5.6	Матрица на доставките (deliverables).....	34
6.6	Образци на документи	36
6.7	Организация и методология на работата по гаранционна поддръжка	41
7	Подход при реализация на актуализациите, посочени в Техническото задание	41
7.1	Промяна на процеса по преглед, потвърждаване и публикуване на промени в структурата на предефинираните справки	41
7.2	Осигуряване на допълнителни стандартни формати за зареждане на данни в базата.....	42
7.3	Реализиране на нови видове експорт на данни	42
7.3.1	Експорт на данни в SDMX-ML формат.....	42
7.3.2	Експорт във файл на големи обеми от данни за различните статистики....	42
7.4	Промяна при визуализация на предефинирани справки	43
7.5	Промени по подсистемата за управление на потребители.....	43
7.6	Регистър на финансовите институции.....	43
7.7	Други промени	44
8	Инструменти, които ще се ползват при управление на изпълнението на договора	44
9	Управление на комуникацията при изпълнения на дейностите в обхвата на договора	44
9.1	Формални механизми за комуникация	44
9.2	Комуникационна схема.....	45
9.3	Правила за ескалация.....	46
10	Управление на човешките ресурси по време на изпълнение на договора	47
11	Екип за изпълнение на поръчката	48
11.1	Органиграма на екипа по изпълнение	48
11.2	Роли и отговорности в екипа на Емпериу	48





11.3	Ръководител проект	48
11.4	Бизнес анализатор	49
11.5	Специалист по управление на съдържанието	49
11.6	Специалист бази данни	49
11.7	Софтуерен разработчик.....	50
11.8	Разработчик бази данни.....	50
11.9	Специалист по качеството.....	51
11.10	Отговорник за абонаментното обслужване	51
11.11	Представяне на екипа от Емпериу	51
11.12	Необходими човешки ресурси от БНБ.....	56
12	Място на изпълнение	57



1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите по „Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет“, 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:

- ▶ Указания за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка;
- ▶ Приложение № 1 – Техническо задание;
- ▶ Проектно-договора.

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Интернет страница на БНБ	Софтуер, конфигурационни файлове и данни, описани в Приложение № 1 „Техническо задание“
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери)
Услуга	Интернет страница на БНБ + Прилежаща софтуерна среда
Нормален режим на работа	Работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата)
Инцидент (според дефинициите в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL)	Прекъсване на услугата. Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.
Проблем (според дефинициите в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL)	Намаляване на качеството на използване на услугата.
Недостатък/Несъответствие	Всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация
Грешка	Неправилна работа на услугата или компонент от нея



empiriu

Сервизен случай	Проблем, недостатък или грешка.
Заявка за поддръжка	Описват се в заявки за поддръжка.
Рубрика	Това е протокол по образец (типова форма), съставен от администраторите на страницата и сървърите от страна на БНБ и изпратен по електронната поща до Изпълнителя с обратна нотификация за доставка и прочитане на съобщението.
Документ	Тематично обособена част от информация на страницата, която е част от основното меню
Секция	Отделен документ, който се съхранява в USM-а и е част от съдържанието на страницата
	Тематично обособена част от информация на страницата, която е част от рубрика

3 Цел

Целта на проекта за изпълнение на поръчката за „Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет“ е осигуряване на нормален режим на работа на страницата, както и развитието ѝ според бизнес нуждите и изискванията към нея.

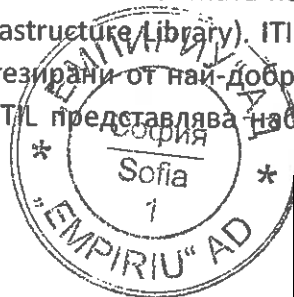
4 Обхват

В обхвата на проекта за изпълнение на поръчката за Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет влизат следните услуги:

- (1) Извънгаранционно (абонаментно) поддържане на страницата на Българската народна банка в интернет;
- (2) Услуги по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“;
- (3) Гаранционна поддръжка на всички актуализации на системата по т. (2), която се осъществява при условията и сроковете, посочени в договора.

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,





empiriu

които описват един систематичен подход за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ 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 извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на БНБ в Интернет за срок от 3 (три) години.

В срок до **5 (пет) 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 Възлагане и дейности при възникване на инциденти

Работата и действията при възникване на инцидент, ще се извършва по процедурата, описана в чл. 37 от проекто-договора:

(1) **Уведомяване:** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по телефон или електронна поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил проблема от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

(2) **Реакция:** веднага след подаване на заявката, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

(3) **Отстраняване:** до **2 (два) часа** след подаване на заявката;

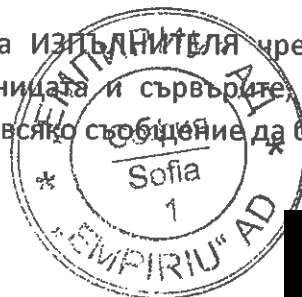
(4) **Документиране:** веднага след възстановяване на услугата ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани проблеми, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ съставя необходимите документи за тях;

(5) **Ескалация:** при невъзможност да възстанови услугата в установения срок, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

5.2 Възлагане и дейности при възникване на проблеми, недостатъци и грешки

Работата и действията при възникване на инцидент, ще се извършва по процедурата, описана в чл. 38 от проекто-договора:

(1) **Уведомяване:** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава всяко съобщение да бъде с поискана



разписка за доставката и за прочитането на съобщението, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ да върне обратната разписка или отговор на електронното съобщение;

(2) **Реакция:** Срокът за реакция е до 4 (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в рамките на времето за реакция да информира ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за сериозността на проблема и да предложи срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

(3) **Отстраняване:** В утвърдения от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ срок за отстраняване ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва да:

1. Открие първопричината за възникването;
2. Предложи решение;
3. Тества предложеното решение. След утвърждаване от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да приложи това решение в производствената среда;

(4) **Документиране:** Всяко действие и взето решение се регистрира в протокола по образец и се изпращат всички съпътстващи файлове и документи;

(5) **Ескалация:** При невъзможност да отстрани проблем, недостатък или грешка в утвърдения срок ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

5.3 Подход за изпълнение на дейностите по абонаментната поддръжка

В рамките на действие на договора за изпълнение на дейностите по „Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет“, в частта за абонаментно обслужване ще се извършват следните дейности:

- **Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда**

В обхвата на тези дейности ще се извършват инсталации и настройка на версии на интернет страницата и нейните компоненти, които са разработени от екипа на Емпериу, в следствие на отстраняване на проблеми, недостатъци и грешки или са породени от действия при инциденти; пачове за актуализация на прилежащата софтуерна среда, които са предоставени и препоръчани от Оракъл. Всички изброени дейности ще се прилагат първо на тестовата среда за страницата в БНБ и след успешното им прилагане там, ще се прилагат на реалната среда.

В тези дейности не се включва инсталиране на нови версии на Оракъл продуктите, с които работи страницата и миграция на страницата и нейните компоненти на нова версия на базовия софтуер от Оракъл (база, RAC и UCM).



- **Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда**

В обхвата на тези дейности ще се включват:

- Наблюдение на работата на страницата и нейните компоненти чрез проследяване на логовете и поведението на страницата при периодична профилактика или при заявка за това от страна на БНБ;
 - Конфигурация и преконфигурация на параметри на страницата и/или прилежащата софтуерна среда, които не изискват пълна преинсталация на цялата страница и компонентите ѝ или на софтуерната среда.
- **Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите**

По време на абонаментното обслужване ежесечно ще се извършва профилактика на софтуерната среда за страницата на БНБ, което ще включва:

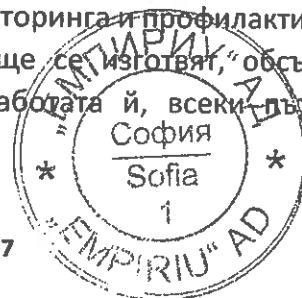
- Проверка за свободно място по дискови масиви на ниво ОС;
- Проверка на логовете на базата данни за предупреждения или грешки;
- Проверки за свободно място на ниво база данни (datafiles);
- Проверка за коректно изпълнение на архивите на базата данни;
- Проверки свързани със performance на базата данни, и на различни alerts на базата данни през OEM (Oracle Enterprise Manager);
- Проверки за надвишаване на зададени параметри на базата данни (метрики);
- Преглед на логовете за грешки;
- Преглед на папки, които не се зачистват автоматично – за captcha, форми, анкети.

Периодично тестване на страницата и прилежащата софтуерна среда ще се извършва при промяна на функционалност и/или компонент, на които съответната промяна оказва влияние.

Като резултат от периодичната профилактика ще се попълва протокол с описание на регистрирани проблеми, взети мерки, статус на системата към момента на профилактиката и след приложените мерки, ако има такива, предложения и препоръки.

- **Изготвяне на препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове**

В резултат на анализ на резултатите от мониторинга и профилактиката на страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда ще се изготвят, обсъждат и предлагат препоръки и насоки за оптимизиране на работата ѝ, всеки път когато възникне





empiriu

необходимост от това. Тези препоръки ще се предоставят на БНБ в писмен вид като част от протокола за профилактика или в отделен документ-препоръка.

- **Извършване на всички необходими дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата за визуализиране по изградения вече начин**

Дейностите, свързани с добавяне на нови класове в статистическата база данни на страницата ще са подчинени на вече изградената структура, принципи, методи и формати за работа с нея. Ще се използва SDMX Generic формата за данните и структурните дефиниции и създадените вече трансформации за визуализация на предефинираните справки.

В обхвата на тези дейности, в рамките на абонаментното обслужване влизат:

- Зареждане в статистическата база на новата структурна дефиниция и създаване на свързаните с нея таблици и индекси;
- Оказване на съдействие при създаване на предефинирани справки и дефиниране на филтри през съществуващия административен интерфейс;
- Оказване на съдействие при първоначално зареждане на данни от новия вид статистика през интеграционния модул съгласно наличния модел за зареждане.

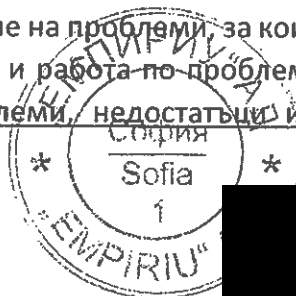
- **Отстраняване на недостатъци и грешки**

В рамките на действие на договора за абонаментно обслужване, екипът на Емпериу ще отстранява всички констатирани недостатъци и грешки, за които е получена заявка за поддръжка по процедурата за възлагане и работа по недостатъци и грешки, описана в т.Възлагане и действия при възникване на проблеми, недостатъци и грешки и т. Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки от настоящия документ.

- **Извършване на необходими действия при инциденти и проблеми, съгласно условията на договора и договорените процедури**

В рамките на действие на договора за абонаментно обслужване, екипът на Емпериу ще извършва необходимите действия по инциденти, за които е получена информация, по реда на процедурата за възлагане и работа по инциденти, описана в т.Възлагане и действия при възникване на инциденти и т. Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки от настоящия документ.

В рамките на действие на договора за абонаментно обслужване, екипът на Емпериу ще извършва необходимите действия за отстраняване на ~~проблеми~~, за които е получена заявка за поддръжка, по процедурата за възлагане и ~~работа по проблеми~~, описана в т.Възлагане и действия при възникване на проблеми, недостатъци и грешки и т.



Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки от настоящия документ.

- Осигуряване на основна точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация, свързана с дейностите по абонаментната поддръжка

За целия период на договора ще бъде осигурено:

- Отговорник по абонаментната поддръжка от екипа на Емпериу. Неговите отговорности са описани в т. Отговорник за абонаментното обслужване от настоящия документ.
- OTRS система за управление на заявките по абонаментното обслужване, описана в т. Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и поддръжка (HelpDesk) от настоящия документ.

5.4 Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки

5.4.1 Диаграма на процеса



Идентификацията се извършва от служителите на БНБ, които са администратори на страницата и сървърите за нея.

Съответният служител от БНБ уведомява Изпълнителя по телефон (възможно е при инциденти) и/или e-mail, като изпраща заявка за поддръжка (типова форма)



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;
- Област на влияние (напр. документ, секция, рубрика, страницата, услугата);
- Приоритет на заявката (висок, среден, нисък);
- Дата и час на възникване;
- Дата и час на регистрация;
- Име на служител или система идентифициращи инцидента/проблема;
- Свързан ли е с други инциденти/проблеми.

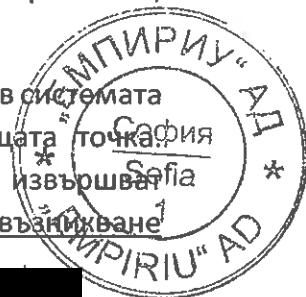
Забележка: Уведомяването по телефона трябва да е последвано от изпращане на заявката по e-мейл или въвеждането ѝ в OTRS.

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 т. (3) Реакция от т. Възлагане и действия при възникване на инциденти и т. Възлагане и действия при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

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

Потвърждаването на резултатите от отстраняването на инциденти, проблеми, недостатъци и грешки 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.(5) Документиране от т. Възлагане и действия при възникване



на инциденти и т.Възлагане и действия при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

При невъзможност да се възстанови работата на системата в установения в 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 инцидент, екипите работят до отстраняването му.

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 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, проблеми, недостатъци и грешки 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.

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

5.4.2.1 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 на централизирана база от данни.

Основните функции на системата са:



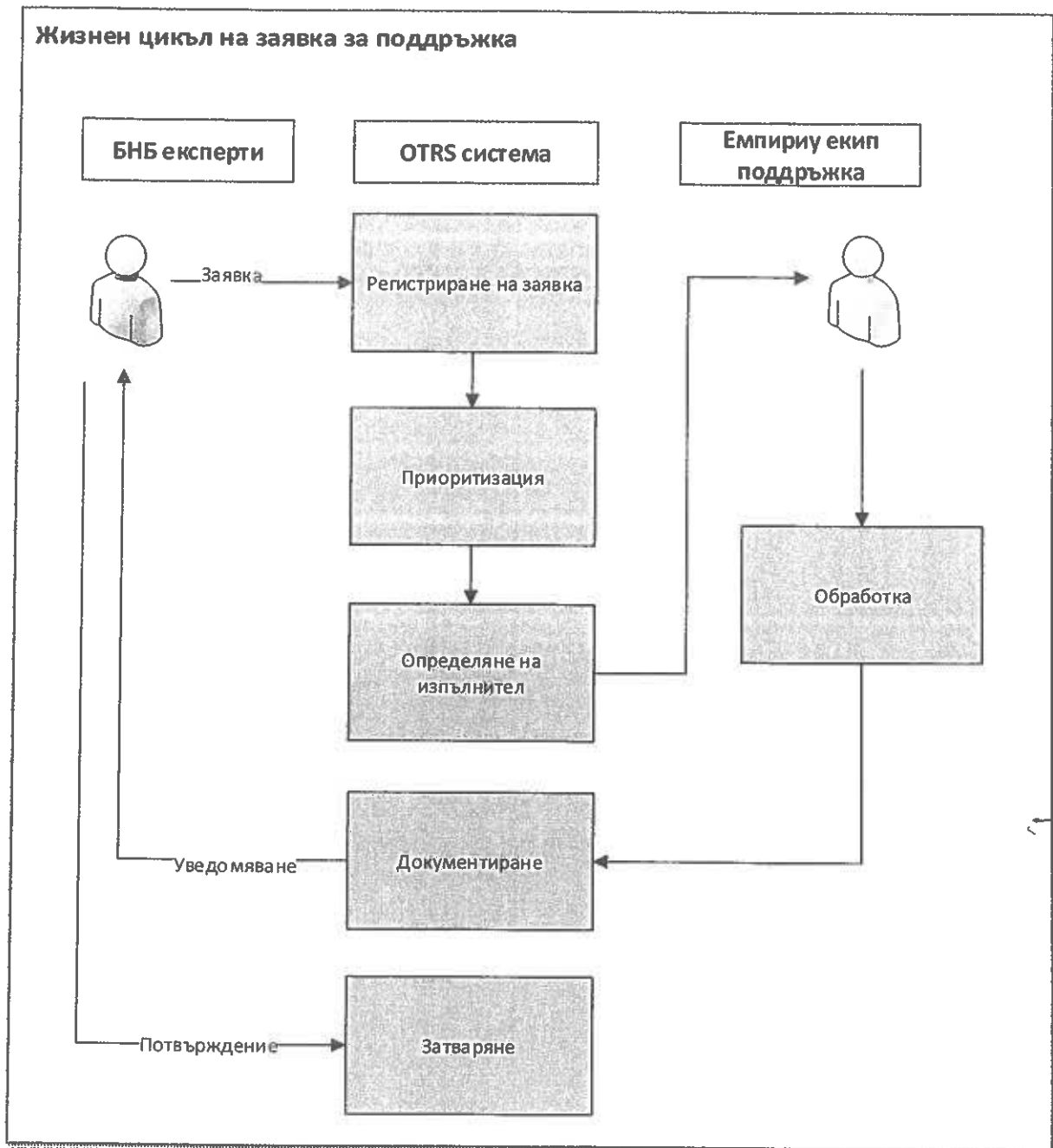


empiriu

- ▶ 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.



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;



- ▶ 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. Приоритети на заявките 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.

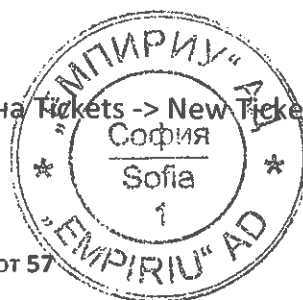
5.4.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS

(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**,



Tickets	FAQ
New Ticket	esc
My Tickets	
Company Tickets	
Search	

с което се зарежда формата, за създаване на заявки:

*Type: [dropdown] ← Тип на заявката

*To: [dropdown] ← Получател на заявката

Service: [dropdown] ← Услуга за която се регистрира заявката

SLA: [dropdown] ← Приоритет на заявката

* Subject: [text] ← Заглавие на заявката, с кратко описание

* Text: [text]

Rich text editor toolbar: Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Source

Пълно описание на заявката

Attachment: [text] Browse... ← Прикачване на файл

Submit ← Изпращане на заявката

(3) Възможност за преглеждане на заявки, отворени от експерт от БНБ

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.

Interface language	Ticket overview
Language English (United States) ▾	Refresh interval off ▾
<input type="button" value="Update"/>	<input type="button" value="Update"/>
Number of displayed tickets	Change password
Tickets per page 25 ▾	Current password
<input type="button" value="Update"/>	New password
	Verify password
	<input type="button" value="Update"/>

5.5 Време за реакция и изпълнение

5.5.1 Приоритети на заявките

- ▶ **Инцидент – най-висок приоритет:** Прекъсване на услугата. Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично;
- ▶ **Висок приоритет:** Без корекция би настъпило в кратко време (или вече настъпило) невъзможност за ползване на услугата и/или значително намаляване на качеството на услугата;
- ▶ **Среден приоритет:** Без корекция услугата може да работи до следващия определен по график период, който води до невъзможност за публикуване или некоректно публикуване на информация, която не е в рамките на текущия ден. Може да работи до следващия определен по график период, когато предвидено да бъде публикувано;
- ▶ **Нисък приоритет:** Без корекция услугата би работила за дълъг период от време

5.5.2 Време за реакция и изпълнение при възникване на инциденти

Време за реакция: веднага след подаване на заявката, екипът на Емпериу, отговарящ за поддръжката, извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата.

Време за отстраняване: до 2 (два) часа след подаване на заявката.

5.5.3 Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми, недостатъци и грешки

Време за реакция: За всички приоритети, лицето за контакт по абонаментното обслужване от екипа на Емпериу, в срок до 4 (четири) часа от получаване на заявката, ще информира БНБ за сериозността на проблема и ще предложи срок за отстраняването му.



Време за отстраняване: В зависимост от приоритета на сервизния случай, описан в заявката за поддръжка, ще се планира времето за отстраняването на причините за появата му. Т.е., ако се появят множество заявки за поддръжка, работата по тях ще се планира и подрежда според приоритета, като първи ще се обработват заявки с висок приоритет.

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 по извънгаранционното (абонаментното) обслужване;
- Извършените дейности по гаранционна поддръжка на вече предадени актуализации.

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 за това писмено Отговорника по абонаментно обслужване от Емпериу и в срок до 5 (пет) 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.



5.8.1 Заявка за поддръжка

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

По абонаментно обслужване на страницата на БНБ в интернет и актуализациите към нея

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

Описание на сервизния случай (място в страницата и сценарий при който се появява)	
Вид на сервизния случай (инцидент, проблем, грешка, несъответствие)	
Област на влияние (Документ, Секция, Рубрика, Страницата, Услугата)	
Приоритет (Висок, Среден, Нисък)	
Свързан ли е с други инциденти/проблеми	
Съпътстващи документи (screenshots, допълнителни детайли и разяснения, описани в отделен документ)	



II. Попълва се от Емпериу

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 (Документ, Секция, Рубрика, Страницата, Услугата)	
Оценка за приоритет (Висок, Среден, Нисък)	
Очакван срок за решаване на сервизния случай	

График на дейностите по отстраняване на проблема:

Дата и час	
Дейност	

Имена на служителя от Емпериу, 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

5.8.2 Констативен протокол за инцидент

Констативен протокол
за действия при инцидент

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет
Служител на БНБ, направил заявката (име, е-мейл и телефон)	
Описание на инцидента	
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системата	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на инцидента	

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:



Протокол

за извършена профилактика

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет
Заявка	Периодично наблюдение на системите по договор за абонаментно обслужване
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системата	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на същите проблеми	

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:





empiriu

5.8.4 Тримесечен отчет

Тримесечен отчет

За абонаментно обслужване на страницата на БНБ в интернет

за периода ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

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

№	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, извършени като гаранционна поддръжка и актуализациите

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

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

1.
2.

Изготвил:

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

Утвърдил и приел:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:



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 ще се извършва по следната процедура:

- (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изпраща писмена заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, която съдържа обхват, краен срок за извършване, както и подробно задание и/или спецификация.
- (2) В отговор на отправената заявка ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен в срок от **5 (пет) работни дни** да предостави за утвърждаване предложение, съдържащо количеството човекочасове за изпълнението ѝ. Предложението трябва да съдържа и потвърждение на срока и обхвата на извършваната дейност.
- (3) В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не може да извърши някоя от заявените услуги, то той е длъжен да уведоми писмено ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в срока по т. 2.
- (4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ утвърждава предложението в срок от **5 (пет) работни дни** и уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.
- (5) Крайният срок за изпълнение на възложената услуга включва всички етапи от изпълнението до прилагането в продукционна среда.

6.2 Типични дейности в обхвата на актуализация

- **Анализ на възникнали несъответствия**

В случаи на възникнали несъответствия и подадена заявка за актуализация към страницата на БНБ в интернет, екипът на Емпериу ще извършва функционален, бизнес и технически анализ на състоянието, причините за несъответствията, областта им на влияние и приоритет. Екипът изготвя предложение за промени, което съдържа анализ на изискванията за отстраняването на тези несъответствия, оценка за време и ресурси. Предложението се оформя като документ „Функционална и техническа спецификация“ за реализация на актуализацията. Резултатите от този анализ подлежат на съгласуване и одобрение от страна на БНБ, след което могат да бъдат възлагани за изпълнение.

- **Консултантска помощ за реализираните и подлежащи на промяна бизнес процеси**

Екипът на Емпериу ще оказва консултантска помощ по официалните комуникационни канали, описани в т. Формални механизми за комуникация и/или на място по въпроси свързани с реализираните и/или подлежащи на промяна бизнес процеси на страницата на БНБ в интернет.



empiriu

- **Консултантска помощ за поддържане на съдържанието на страницата**

Консултантската помощ от екипа на Емпериу във връзка с поддържане на съдържанието на страницата ще се извършва по официалните комуникационни канали, описани в т. Формални механизми за комуникация и/или на място. Типичните дейности, свързани с тази помощ включват:

- Съдействие при конфигуриране или промяна в конфигурациите на Oracle Content Server;
- Съдействие при администриране на Oracle Content Server;
- Конфигуриране и разширяване на набора от метаданни за документи;
- Съдействие при манипулиране на метаданните на документи посредством Idoc script;
- Създаване и предефиниране на съществуващи темплейти за визуализация на документи;
- Разширяване на набора от компоненти и услуги към Oracle Content Server;
- Манипулиране на региони от тип WYSIWYG;
- Създаване на различни типове фрагменти;
- Интеграция с други системи;
- Интеграция на динамични форми, създадени посредством Web Form Editor;
- Интеграция на Oracle Content Server с офис пакети;
- Съдействие при конфигуриране и/или промяна на права и роли за достъп;
- Конфигуриране или промяна в конфигурацията на архиви на системата;
- Конструирание или промяна на различни видове търсене;
- Създаване или промяна на работни процеси (workflows), задействани от вътрешни и външни събития;
- Извеждане на различни видове справки или промяна на съществуващи;
- Конфигуриране и разширения на системната база (ако това е необходимо).

- **Изготвяне на тестови сценарии за симулация на процеси, подлежащи на проверка или промяна**

За процесите подлежащи на проверка и промяна екипът на Емпериу ще изготвя тестови сценарии по съответните изисквания, постъпили със заявка от страна на БНБ.

Тези тестови сценарии ще се изпълняват на тестовата среда на страницата и резултатите от тях ще се анализират и документират (напр. в писмо по електронната поща, в протокол) и ще служат за изготвяне на предложения за промени, допълнения и/или оптимизации на процесите, когато това се налага.





empiriu

- **Консултантска помощ при необходимост от промяна на процесите за връзка с други системи**

В случаи на необходимост от промяна на процесите за връзка с други системи или разработване на нови връзки с други системи, екипът на Емпериу ще извършва анализ на формата на данните предоставяни от или на други системи и възможните канали, по които тя се подава от (или към) другите системи към (или от) страницата на БНБ. Специалистите от екипа на Емпериу (при необходимост и искане от страна на БНБ) участват в срещи с БНБ и екипите за разработка и поддръжка на другите системи с цел изясняване на техническите средства, инструменти, формати, среди и др., касаещи интеграцията на интернет страницата на БНБ с други системи.

- **Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им**

При необходимост (по заявка от БНБ или в резултат на наблюдения по време на месечните профилантики) от оптимизиране на процеси по страницата на БНБ в интернет или ускоряване на времето за изпълнението им, екипът на Емпериу прави анализ на причините и бизнес нуждите, породили тази необходимост и изготвя предложения за промяна в наличната функционалност. В това предложение се включва описание на промените от функционална или системна гледна точка, необходимите промени по техническите параметри и софтуерна среда на страницата (ако това е необходимо) и оценка за време и ресурси от страна на Емпериу и БНБ.

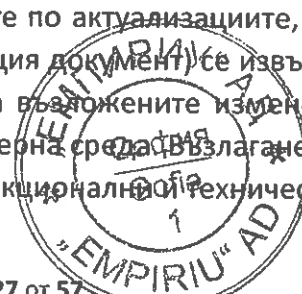
Тези предложения се изготвят съвместно с участието на експертите от БНБ, които са отговорни за поддържането и развитието на интернет страницата .

- **Изготвяне на функционални и технически спецификации за изменения и допълнения**

Всяко възлагане за изготвяне на функционални и технически спецификации за изменения и допълнения ще бъде разглеждано като отделен проект с една фаза - Фаза Анализ, описана в текущия документ като част от Фази на проект по актуализация. Като резултат от изпълнението ще бъдат изготвени функционални и технически спецификации, които подлежат на съгласуване и одобрение от страна на БНБ.

- **Изпълняване (разработване и/или конфигуриране) на възложените изменения и допълнения по страницата и прилежащата софтуерна среда**

Като част от изпълнението на проектите по актуализациите, във Фаза Разработка и Фаза Внедряване (описани по-долу в текущия документ) се извършват всички дейности по разработване и/или конфигуриране на възложените изменения и допълнения по интернет страницата и прилежащата софтуерна среда. Възлагането на дейността трябва да бъде придружено от документ(и) за функционални и технически спецификации.



6.3 Актуализации, изискващи допълнителна разработка

За всички актуализации, които изискват допълнителна разработка, ще се извършват следните дейности:

- (1) Анализ на изискванията;
- (2) Анализ на влиянието на актуализацията върху работещата вече страница и нейните компоненти;
- (3) Изготвяне на функционални и технически спецификации на измененията и допълненията;
- (4) Оценка за време и ресурс за изпълнението;
- (5) Приемане и подписване от БНБ на резултатите от т. (3) и (4);
- (6) Изготвяне на план/график за изпълнение;
- (7) Проектиране и дизайн на промените, свързани с актуализацията;
- (8) Разработване и тестване в среда за разработка;
- (9) Инсталиране и тестване на тестова среда в БНБ;
- (10) Внедряване на производствената (реалната) среда;
- (11) Оказване на помощ на потребители от БНБ, чиято работа е засегната от актуализациите по променената функционалност;
- (12) Актуализация на документацията за експлоатация на страницата на БНБ в Интернет в случаите когато това е необходимо.

6.4 Актуализации, касаещи стандартната функционалност на UCM-а

За всички актуализации, които могат да се постигнат със стандартната функционалност на UCM-а и не изискват допълнителна разработка, ще се извършват следните дейности:

- (1) Анализ на изискванията;
- (2) Анализ на влиянието на актуализацията върху работещата вече страница и нейните компоненти;
- (3) Изготвяне на функционални и технически спецификации на измененията и допълненията, които ще бъдат извършени със стандартните средства на UCM-а;
- (4) Оценка за време, ресурс и график за изпълнението;
- (5) Приемане и подписване от БНБ на резултатите от т. (3) и (4)

(6) Извършване на дейностите, специфицирани в т.(3) в средата за разработка и тестване;

(7) Извършване на дейностите, специфицирани в т.(3) в тестова среда и тестване;

(8) Извършване на дейностите, специфицирани в т.(3) в производствена (реална) среда;

(9) Оказване на помощ на потребители от БНБ, чиято работа е засегната от актуализацията, ако това е необходимо;

(10) Актуализация на документацията за експлоатация на страницата на БНБ в Интернет в случаите когато това е необходимо.

6.5 Подход при реализация на актуализация

6.5.1 Проект по актуализация

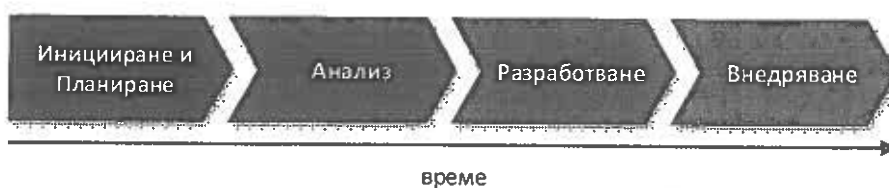
В рамките на действие на договора за изпълнение на дейностите по „Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет“, свързани с услуги по проектиране, разработване и внедряване на допълнителни функционалности по страницата, ще се реализират като отделен проект.

Изпълнението на дейностите по подобрения, изменения и допълнения към интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ софтуерна среда, ще бъде извършено съгласно заданията, спецификациите и сроковете, определени в писмената заявка от БНБ за всяка актуализация.

6.5.2 Фази на проект по актуализация

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

Фази на проект по актуализация



6.5.2.1 Фаза Инициране и планиране на проекта

6.5.2.1.1 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.

6.5.2.1.2 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;
- 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.

6.5.2.1.3 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.

6.5.2.2 Фаза Анализ

6.5.2.2.1 Цел

Основната цел на тази фаза е да се направи анализ на текущото състояние на интернет страницата на БНБ и прилежащата ѝ среда и да се анализират изискванията към съответната актуализация към нея.

6.5.2.2.2 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



empiriu

- Описание на нефункционалните изисквания, ако има такива;
- Описание на промени по софтуерната архитектура, ако има такива;
- 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“.

6.5.2.2.3 Резултати

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

6.5.2.3 Фаза Разработка

6.5.2.3.1 Цел

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

6.5.2.3.2 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 страницата;
 - 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;





empiriu

- Предоставяне на документацията от фазата за преглед, съгласуване и одобрение от Възложителя.

6.5.2.3.3 Резултати

- Разработена и тествана в средата за разработка актуализация към страницата на БНБ в интернет;
- 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 за всички доработки, които са извън стандартните UCM средства.

6.5.2.4 Фаза Внедряване

6.5.2.4.1 Цел

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

6.5.2.4.2 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.

6.5.2.4.3 Резултати

- Внедрена в продукционна среда актуализация;
- Актуализиран (при необходимост) вариант на потребителска и системна документация (описани в резултат от Фаза Развитие).



- 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 за всички доработки, които са извън стандартните UCM средства.;
- Инсталационни пакети и инструкция за инсталация;
- Подписан приемо-предавателен протокол за актуализацията.

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.

6.5.3 Мониторинг и контрол на изпълнението на проект по актуализация

6.5.3.1 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 елиминирание 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.

6.5.3.2 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



empiriu

Изпълнителя и Възложителя. При възникване на необходимост, могат да бъдат договаряни между двете страни и провеждани и допълнителни такива срещи.

6.5.4 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.

6.5.5 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 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има забележки по изпълнението на възложените актуализации поради отклонения от заданията и спецификациите, той може да откаже подписването на приемателно-предавателния протокол. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява за това писмено ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и в срок до **5 (пет) 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.

6.5.6 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	Документ „Функционална и техническа спецификация“	Изпращане по е-мейл и/или на място
Фаза Разработка	Актуализирана потребителска документация (при необходимост)	Изпращане по е-мейл
	Актуализирана системна техническа документация (при необходимост)	Изпращане по е-мейл
	Изходен (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване за	





empiriu

	всички доработки, които са извън стандартните UCM средства.	
Фаза Внедряване	Сценарии за тестване Финален вариант на потребителска и системна документация	Изпращане по е-мейл Изпращане по е-мейл
	Актуализирана версия на изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване за всички доработки, които са извън стандартните UCM средства.	Предаване на електронен носител на място с протокол
	Инсталационни пакети	Предаване на електронен носител на място
По управлението на проект за актуализация	Протокол за приемане на актуализацията	Изпращане по е-мейл и/или на място
	Отчети по гаранционната поддръжка, включени в тримесените отчети по абонаментното обслужване	Изпращане по е-мейл
	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 спецификата на актуализацията. Те се определят в плана за изпълнение на проект 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.



6.6 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.

6.6.1.1 Протокол от среща

Протокол от среща

по Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет

Дата и място на срещата:

Тема на срещата:
.....

Участници:

Име и Фамилия	Длъжност, роля	Организация

Дневен ред и обсъждани въпроси:

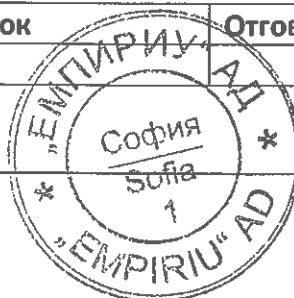
- 1.
- 2.
- 3.

Взети решения:

- 1.
- 2.
- 3.

Следващи стъпки/задачи:

Задача	Срок	Отговорник



6.6.1.2 Заявка за актуализация

Заявка за актуализация на страницата на БНБ в интернет	
I. Описание и спецификация на актуализацията (попълва се от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ)	
Номер на заявката/дата	
Възложител	Българска народна банка
Изпълнител	Емпириу АД
Договор	Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на БНБ в Интернет
Лице, направило заявката (име, е-мейл и телефон)	
Лице, приело заявката (име, е-мейл и телефон)	
Начин на уведомление	
Описание на актуализацията	
Приложения	
Специфични изисквания	
Забележки	
Срок за изпълнение	



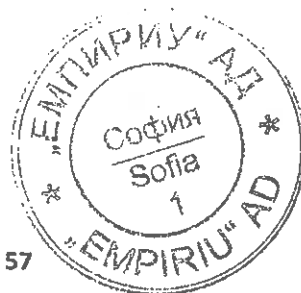


empiriu

III. Техническо предложение за реализация на актуализацията

(попълва се от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ)

Дата	
Описание на предлаганото решение	
Срок за изпълнение (потвърждение за срока, предложен от възложителя)	
Човекочасове за реализация на актуализацията	
Екип за реализация на актуализацията	
Приложения – „Функционална и техническа спецификация“	
Препоръки при изпълнение на актуализацията	
Дата за инсталация на тестовата среда	
Дата и час за инсталация на реална среда	
Забележки	
Представил предложението	



III. Потвърждение на техническо предложение за реализация на актуализацията
(попълва се от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ)

Дата	
ДА/НЕ	
Основание (Ако предложението се отхвърля, тук се описват възраженията)	
Забележки	
Приел или отхвърлил предложението	

IV. Въвеждане в експлоатация

Дата	
За възложителя	
За изпълнителя	





empiriu

6.6.1.3 Приемо-предавателен протокол за актуализация

Приемателно-предавателен протокол

за извършена актуализация <име на актуализацията>

по страницата на БНБ в интернет

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 работещата вече страница и нейните 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 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:





empiriu

6.7 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 разботване 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. Организация и подход за изпълнение на работата по абонаментното обслужване от настоящия документ. Времената 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. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ.

7 Подход при реализация на актуализациите, посочени в Техническото задание

7.1 Промяна на процеса по преглед, потвърждаване и публикуване на промени в структурата на предефинираните справки

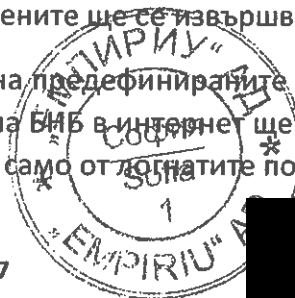
Ще се предостави функционалност за предварителен преглед на:

- предефинираните справки;
- промени по конфигурирането на филтрите;
- подредба на сериите.

Тази функционалност ще бъде реализирана с добавяне на допълнителна характеристика, която ще маркира съответните данни с флаг дали са публични или не. При създаване на нова предефинирана справка този флаг по подразбиране ще се зарежда със стойност „Не публична“ и след потвърждаване на справката този флаг ще се смени на „Публична“ от административния интерфейс на справките. При редакция на справка ще се прави копие на текущата справка и се редактира копие или справката ще бъде направена „Не публична“ докато се потвърди промяната.

При конфигуриране на нови филтри и подреждане на серии също ще бъде направена функционалност за предварителен преглед. Редакцията на филтрите ще се реализира с копие на актуалните филтри и промените ще се извършват върху копието.

Публикуването и съответно видимостта на предефинираните справки, филтрите и серии от всички потребители на страницата на БНБ в интернет ще става само за тези с флагове „Публична“. Останалите ще се виждат само от логнатите потребители от БНБ.



7.2 Осигуряване на допълнителни стандартни формати за зареждане на данни в базата

Ще се реализира функционалност за зареждане на статистически данни в базата данни на страницата в SDMX-EDI и SDMX-ML формат. За целта, към съществуващият механизъм и функционалност за зареждане на данни от SDMX-EDI, който при зареждане на такъв файл в системата през Интеграционния модул се извършва конвертирането му към SDMX-ML Generic и след това се зареждат данните от него в съответните обекти в базата данни на страницата, ще се направят следните промени и доработки:

- В интеграционния модул ще се добавят отделни папки за всички нови формати от вида SDMX-ML. В тези папки потребителите ще зареждат готовите файлове със статистически данни и системата (модула за интеграция) ще разпознава и зарежда данните от различните формати според папката, в която са поставени файловете;
- Ще се разшири функционалността на интеграционния модул, така че да може да се настрои при зареждане на файл със статистически данни в системата, той да се идентифицира, че е SDMX-ML и да не се прилага конвертиране към този формат. Ако той е Generic, данните от него ще се зареждат директно в текущите обекти в базата на страницата;
- Ще се разшири функционалността на интеграционния модул за зареждане на данни от останалите разновидности на SDMX-ML формата, които не са Generic;
- Ще се разшири функционалността за зареждане на нова статистика да конфигурира Интеграционния модул за приемане на новия вид данни;
- Ще се разработи допълнителна функционалност за зареждане на новите формати в базата данни (нови таблици, валидиращи входящия XML към съответното му XSD) и нови съхранени процедури за парсването на новия формат на данните.

7.3 Реализиране на нови видове експорт на данни

7.3.1 Експорт на данни в SDMX-ML формат

Ще бъде разширена функционалността за експорт на данни, като ще се добави възможност за експорт на данни от статистическата база на страницата във формат SDMX-ML. За целта ще се разработят набор от съхранени процедури, които ще връщат данните от базата данни на страницата в този формат.

7.3.2 Експорт във файл на големи обеми от данни за различните статистики

Ще се разработи функционалност, която да позволява изтеглянето във файл на големи обеми от данни за различните статистики, които да съдържат данни за целия период на предварително дефинирана голяма група серии (много повече от 50).



empiriu

За тази цел ще се разработи нова функционалност за дефиниране на критериите и филтрите за извличане на данните за експорта, който ще е на принципа на дефинирането на предефинираните справки. След конфигурирането на тези параметри на експорта, системата ще генерира файлове с данни във формат .xlsx, които ще са резултат от експорта на съответната статистика. Тези данни няма да се визуализират на екран (поради големия си обем), но ще бъдат достъпни за изтегляне от потребителите на страницата на съответната статистиката.

При промяна в данните, които влизат в някой от дефинираните експорти (готови вече файлове за изтегляне), системата автоматично ще регенерира файла със съответния экспорт.

7.4 Промяна при визуализация на предефинирани справки

Ще се реализира функционалност за дефиниране и визуализация на предефинирани справки по хоризонтала и вертикала от секторен тип, като за целта ще се разработи и предостави възможност за:

- Дефиниране на такъв тип справки със съответните параметри – име, вид статистика (DSI) и др.;
- Зареждане на шаблон (.xls формат) за такъв вид справки през интеграционния модул към страницата;
- Зареждане на данни в справката по подразбиране за последния период за съответната статистика;
- Трансформация за визуализация и изтегляне;
- Търсене в базата данни с възможност за избор на предишен период.

7.5 Промени по подсистемата за управление на потребители

В подсистемата за управление на потребителите, ще бъде добавена възможност за разделяне на достъпа за предварителния преглед на данните по тип на съдържанието за всички видове данни, поддържани в системата на страницата (документи, страници, справки и др.).

За тази цел, при наличие на техническа възможност това, ще се реализира със средствата на Oracle VPD (Virtual Private Database). В противен случай ще се реализира с доработка към системата на страницата.

7.6 Регистър на финансовите институции

Ще се реализира функционалност за зареждане на данни за регистъра на финансовите институции, което ще включва възможности за:

- Зареждане на данните през модула за интеграция (от файл или с автоматична връзка със системата, предоставяща данни за регистъра) – за





empiriu

тази цел ще се извърши настройка и доработка в модула за интеграция – нов конвертор за данните ;

- Трансформация за визуализация;
- Преглед и потвърждаване на заредената информация;
- Публикуване;
- Трансформация за изтегляне (експорт);
- Търсене по различни критерии;
- Сортиране по данни от регистъра;
- Търсене, преглед и изтегляне (експорт) на исторически данни спрямо датата на публикуване.

7.7 Други промени

При необходимост от други промени и разширяване на функционалността на страницата на БНБ в интернет, в зависимост от възникнали бизнес нужди, то те ще бъдат възложени по процедурата, описана в т. Възлагане и организация на работата по актуализация.

Забележка: В процеса на анализ на изискванията и изготвянето на документ „Функционална и техническа спецификация“ за всички актуализации, описани в т. Подход при реализация на актуализациите, посочени в Техническото задание ще бъдат детайлизирани и специфицирани функционалността и начина на реализацията им.

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:





empiriu

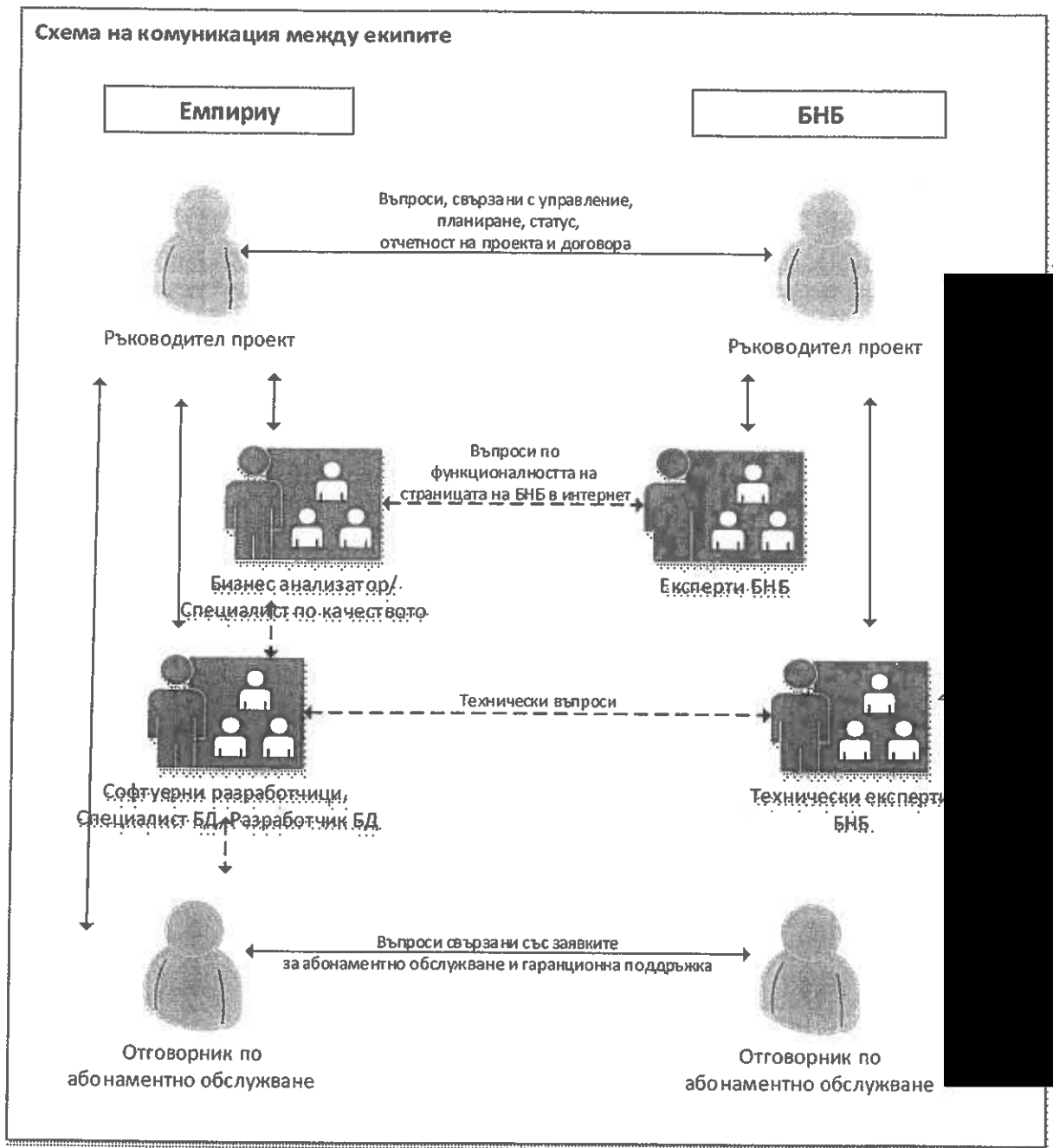
- Електронни писма (e-mail);
- Телефонни разговори.

В случай на телефонен разговор, основните дискутирани 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 Емпериу 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.





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.

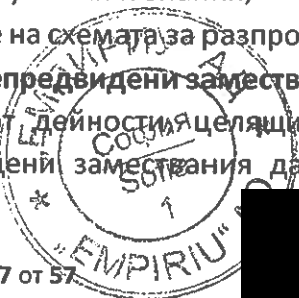
- От страна на БНБ:

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 заместващ 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

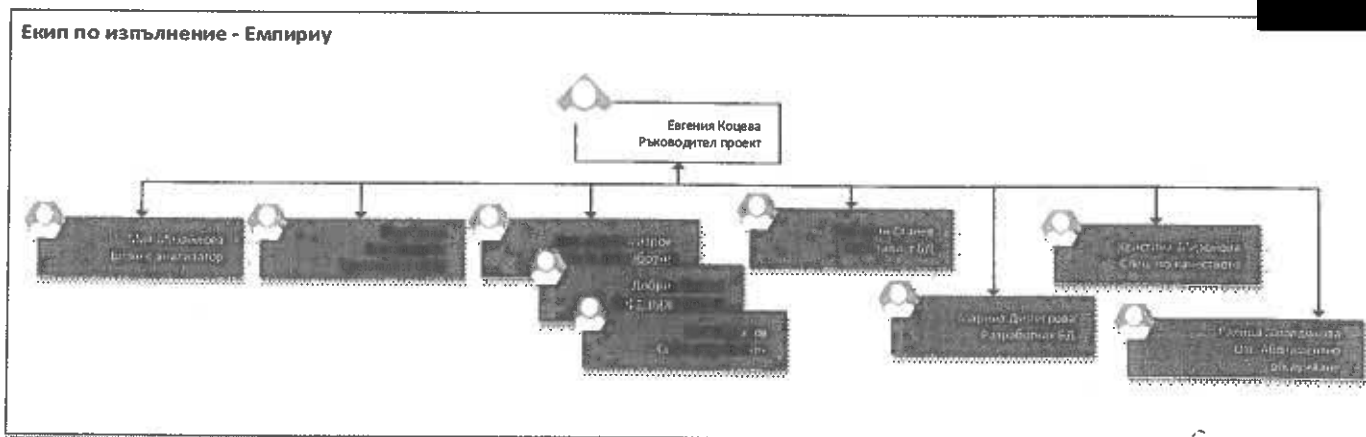


начин, който да осигури гладко и безпрепятствено изпълнение на услугите в обхвата на договора. Действията включват:

- Дейности по запазване и мотивиране на хората от екипа. Тези дейности са от голямо значение, тъй като те минимизират потребностите от заместване и следователно осигурява ефективно и контролирано изпълнение на договора;
 - Разпространение на знание. Това ще осигури, че дори и в случай на непредвиден липса на определен член на екипа, останалите членове на екипа ще бъдат в състояние успешно да поемат неговите/нейните задачи.
 - Придържане към процедурите и стандартите по качество.
- **Пакет от дейности при необходимост от заместване на персонал:**
 - Анализ на влиянието и преразпределение на отговорностите на останалите членове на екипа (само в случай на непредвидима липса на някой от екипа);
 - Търсене на подходящ нов член на екипа за заместване;
 - Искане на обратната връзка от БНБ за предложения нов член на екипа;
 - Въвеждане в длъжност и отговорности на новия член на екипа.

11 Екип за изпълнение на поръчката

11.1 Органиграма на екипа по изпълнение



11.2 Роли и отговорности в екипа на Емпериу

11.3 Ръководител проект

Ще бъде отговорен за организирането, управяването и контролирането на работата и ресурсите за успешно изпълнение на договора за изготвянето на



empiriu

планове/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. Организация и подход на работата по актуализациите 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 страницата на БНБ и актуализациите към нея. Бизнес анализатора изготвя документа, който е резултат от този анализ – „Функционална и техническа спецификация“ за всяка актуализация. Взема 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 страницата и нейното използване.

11.5 Специалист по управление на съдържанието

Отговаря за дейностите, свързани с конфигуриране, настройка и промени по средата управление на съдържанието за страницата на БНБ в интернет – Oracle UCM и инструментите за администриране и поддръжка на съдържанието към нея – Oracle Content Server, Web Form Editor и др. Участва в анализа на изискванията към актуализациите на страниците и в изготвянето на функционалната и техническа спецификация за всяка от актуализациите. Във фазите по внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване, този специалист заедно със софтуерните разработчици и разработчика бази данни участва в дейности свързани с въвеждането в реална експлоатация на актуализациите или промяните по страницата, в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти и проблеми, недостатъци и грешки.

Специалистът по управление на съдържанието оказва консултантска помощ за поддържане на съдържанието на страницата и по реализираните и подлежащи на промяна бизнес процеси, съдейства при изготвяне на предложения за оптимизация на процеси или ускоряване на изпълнението им, интеграция с други системи и др.

11.6 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 страницата на БНБ в интернет.

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 страницата. Участва в инсталиране при необходимост нови версии (пачове) на базата данни на страницата.

Следи за коректната работа на страницата при използване на ресурси на базата данни. Изготвя предложения за оптимизиране на работата на страницата на БНБ в интернет. 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 системата.

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.

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

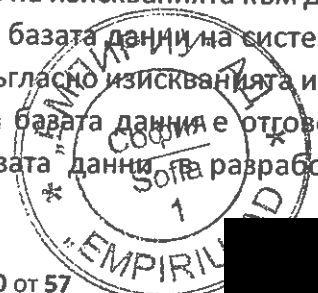
Участва в дейностите по мониторинг и профилактика на системата по време на абонаментното обслужване.

11.7 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 страницата. 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.

11.8 Разработчик бази данни

Този специалист е отговорен за анализ на изискванията към данните на страницата на БНБ в интернет и текущото състояние на базата данни на системата. 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 и разработването на справки,





empiriu

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 промяните по страницата, 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.

11.9 Специалист по качеството

Ще бъде отговорен за планирането, организацията и изпълнението на процесите по осигуряване на качеството и провеждане на тестове на страницата 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 качество ISO 9001:2008. Специалистът по качеството ще е на пряко подчинение на Ръководителя на проекта за целия период на договора.

11.10 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. Организация на работата по изпълнение на процедурите по инциденти, проблеми, недостатъци и грешки от текущия документ.

Отговорникът по абонаментното обслужване е и лице за контакт от страна на Емпериу по всички въпроси и дейности свързани с гаранционната поддръжка на актуализациите към страницата на БНБ в интернет. 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.

11.11 Представяне на екипа от Емпериу

Роля	Име	Кратко представяне
Ръководител проект	Евгения Коцева	Евгения Коцева е магистър – инженер по изчислителна техника с над 23 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, София.





empiriu

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 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.





empiriu

Бизнес анализатор

Мая Михайлова

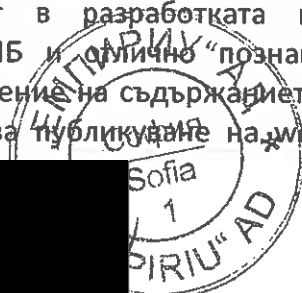
Мая Михайлова е магистър по информатика с над 11 г. опит в анализа на бизнес процеси в областта на информационните технологии, над 12 г. опит във разработването и внедряването на софтуерни системи и над над 9 г. опит в управлението на проекти. Тя е взела участие при реализацията на редица проекти както за държавата, така и за бизнеса. Работила е с екипите на БНБ, Министерство на финансите Shell International, Мобилтел и други. Мая успешно е преминала обучение по бизнес анализ, тя е сертифициран майкрософт специалист (MCSD, MCAD), както и сертифициран Scrum Product Owner и Scrum Master Accredited. Като дългогодишен бизнес анализатор, Мая демонстрира отлични познания при анализа и оценката на изискванията на потребителите, при моделирането на бизнес процеси, при създаването на бизнес-модели на разработваните продукти и системи, както и при изготвянето на прототипи на потребителски интерфейси.

Мая е била ръководител на проекта при разработването на интернет страницата на БНБ и отлично се справя с дейностите по контрола на изпълнението на проекта, разработването на проектната документация, както и при комуникацията с екипа на банката и екипа по разработка. За добрата си работа в този проект има препоръка от БНБ.

Специалист по управление на съдържанието

Велислава Костадинова

Велислава Костадинова е софтуерен разработчик с над 7 г. трудов стаж. Велислава е възпитаник на Софийския университет и бакалавър по приложна математика. Тя е доказан специалист и предпочитан консултант в работата с екипи на държавната администрация. Участвала е в проекти за БНБ и НАП. Тя е преминала обучение по Oracle Enterprise Content Management и е участвала като ключов експерт в разработката на интернет сайта на БНБ и отлично "познава платформата за управление на съдържанието, както и механизмите за публикуване на web





empiriu

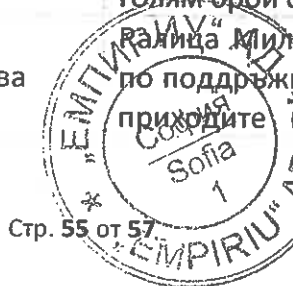
Специалист бази данни	Радостин Станев	<p>съдържание. Велислава е преминала обучителен курс и по Oracle 10g: Build J2EE Application.</p> <p>За успешната си работа по интернет страницата на БНБ, Велислава има препоръка от БНБ.</p> <p>Радостин Станев е магистър – инженер по Компютърна техника и технологии и притежава над 12 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.</p> <p>Радостин е участвал като специалист по бази данни в миграцията, администрирането, мониторинга и профилактиката базата данни на интернет страницата на БНБ.</p>
Софтуерни разработчици	Димитър Димитров	<p>Димитър Димитров е магистър по софтуерни технологии с над 6 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.</p>
	Добрин Тинчев	<p>Добрин Тинчев е софтуерен разработчик с над 7 г. опит в областта на разработката, внедряването и поддръжката на софтуерни решения. Добрин участва като главен софтуерен разработчик на централизираната, 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.</p>
Илиян Славов	Илиян Славов	<p>Илиян Славов притежава над 7 г. опит в областта на информационните технологии. Той</p>





empiriu

Разработчик база данни	Марина Димитрова	<p>е магистър по информатика, който е участвал в реализацията на множество проекти за разработка на софтуерни системи. Илиян многократно е доказал богатите си технологични познания, както и отличните си умения за работа в екип.</p> <p>Марина Димитрова е магистър по Информатика с над 13 годишен опит в разработване на софтуер и по специално 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.</p> <p>Марина активно участва в разработването базата данни на интернет страницата на БНБ, извършвайки успешно дейностите по анализ, дизайн и моделиране на базата данни на страницата. За добрата си работа по проекти за БНБ има препоръка от клиента.</p>
Специалист по качеството	Христина Миронова	<p>Христина е много организиран и високоотговорен специалист с над 7 г. практически опит в тестване и осигуряване на качество на софтуерни системи и приложения. Тя е участвала в редица проекти за БНБ, МВР – КАТ, Агенция митници, КТ Подкрепа и други. Притежава отлични познания относно използваните технологии и инструменти за тестване. Умее да работи в екип, има отлични комуникационни и организационни качества. Христина е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.</p>
Отговорник по абонаментната поддръжка	Ралица Миладинова	<p>Ралица Миладинова е участвала като експерт по поддръжката на Софтуера за управление на приходите (СУП) за НАП и отговорник по</p>





empiriu

абонаментната поддръжка на системата ЕХД-ОБН за БНБ. Справя отлично със задачите, поставени и при изпълнението на проекта. Тя притежава сертификата 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), Емпериу АД ще осигури допълнителни експерти за успешно и в срок изпълнение на задачите.

11.12 Необходими човешки ресурси от БНБ

БНБ трябва да определи **Ръководител проект, Отговорник по абонаментното обслужване** и служители, с които екипът на Емпериу 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 информационната система и тяхната гаранционна поддръжка.

Отговорникът по абонаментната поддръжка е контактното лице или лица от страна на БНБ, с който екипа от Емпериу 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: сградата на БНБ, гр. София 1000, пл. "Княз Александър I" № 1. Това ще бъде съобразено с правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на БНБ

Илиан Вълчев

Изпълнителен Директор

Дата: 13.01.2015 г.



ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

по чл. 37, ал. 3, ал. 5 и чл. 38, т. 2, т. 3 и т. 5 от проекта на договор при участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка по чл. 16, ал. 8 от ЗОП с предмет:

„Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на Българската народна банка в интернет“

От: Емпириу АД

1. При възникване на инцидент срокът за отстраняване е до 2 (два) часа след подаване на заявката;
2. При невъзможност да възстановим услугата в установения срок се задължаваме да уведомим веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни които имат отношение към работата на услугата.
3. При възникване на проблеми, недостатъци и грешки срокът за реакция е до (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра ни. Задължаваме се в рамките на времето за реакция да информираме възложителя за сериозността на проблема и да предложим срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от възложителя;
4. В утвърдения от възложителя срок за отстраняване се задължаваме да:
 - открием първопричината за възникването;
 - предложим решение;
 - тестваме предложеното решение. След утвърждаване от възложителя да приложи това решение в производствената среда;
5. При невъзможност да отстраним проблема, недостатъка или грешката утвърдения срок се задължаваме да уведомим веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

ДАТА: 13.01.2015 г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ

ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР