

**ЗА РАЗВИТИЕ И АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ НА
ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ**

Днес, 2015 г., в гр. София, между:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА, със седалище и адрес на управление: гр. София, 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, със седалище и адрес на управление: гр. София, ул. „Уилям Гладстон“ № 24, ЕИК: 175372132, представлявано от Илиан Вълчев – изпълнителен директор на дружеството, наричано по-нататък в договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

На основание проведена открита процедура по чл. 16, ал. 8 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и Решение № БНБ-74607/07.08.2015г. 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:

1. услуги по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения („актуализации на системите“) към Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“, наричани по-нататък „Системите“. Актуализациите на системите се извършват съгласно Приложение № 3 „Изисквания за функционално развитие на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)“ и на база задания и спецификации, предоставяни чрез писмена заявка от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, след съгласуване между страните на обхвата, обема на работата и сроковете за нейното извършване;

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

3. абонаментно обслужване на системите, подробно описани в Приложение № 1, което е неразделна част от настоящия договор. Абонаментното обслужване се осъществява съгласно Приложение № 2 „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) (Системите)“.

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

предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, които са неразделна част от настоящия договор;

4. след изтичане на съответния срок на гаранционна поддръжка по чл. 4, ал. 4 на актуализациите на системите, възложени по силата на този договор, към абонаментното обслужване по т. 3 се включват и актуализациите на системите.

II. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 2. (1) Сумата на всички плащания извършени по този договор, не може да надвишава 550000 лв. (петстотин и петдесет хиляди лева), без ДДС. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следи общата стойност на услугите и информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигане на сумата от 550000 лв., без ДДС.

(2) Часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за услугите по проектиране, разработка и внедряване на актуализации на системите по чл. 1, т. 1 е 47 (четиридесет и седем) лева на час, без ДДС.

(3) Цената за абонаментното обслужване на системите по чл. 1, т. 3 е 93 666 (деветдесет и три хиляди шестстотин шестдесет и шест) лева, без ДДС за 1 (една) година. Посочената цена е за извършване на абонаментното обслужване на системите в Основния период на абонаментно обслужване.

(4) Часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за абонаментно обслужване извън Основния период на абонаментно обслужване на системите по чл. 1, т. 3 е 73 (седемдесет и три) лева на час, без ДДС. Не се счита за обслужване извън Основния период на абонаментно обслужване дейност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, която е започнала в рамките на Основния период. Посочената часова ставка в изр. 1 е постоянна за целия срок на договора и не се увеличава с включване в абонаментното обслужване на актуализации на системите.

(5) Цената на абонаментното обслужване за 1 (една) година на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване, е в размер до 20% от цената на съответната актуализация, образувана по реда на чл. 3, ал. 1. Цената за абонаментното обслужване на всяка актуализация на системите, се определя при възлагането ѝ чрез писмена заявка, при следните стойности и условия:

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

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

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

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

актуализацията;

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

Чл. 3 (1) Цената за услугите по проектиране, разработка и внедряване на актуализациите на системите по чл. 1, т. 1 от този договор се образува въз основа на времето, необходимо за тяхното извършване, като броят на часовете, необходими за изпълнение на конкретната актуализация на системите, възложена чрез писмената заявка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** се умножат по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 2, ал. 2.

(2) Цената за абонаментното обслужване на системите, включително и на техните актуализации, в Основния период на абонаментно обслужване се заплаща на всяко тримесечие и е равна на една четвърт от цената посочена в чл. 2, ал. 3 плюс една четвърт от цената образувана по реда в чл. 2, ал. 5 или образуваната по реда на ал. 3 цена при непълен тримесечен период на абонаментно обслужване. Тази цена се заплаща след изтичане на съответното тримесечие, след изготвяне и приемане на отчета по реда на чл. 17, ал. 1.

(3) Цената за абонаментното обслужване на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване започва да се начислява от 1-во число на месеца, следващ тримесечието, в което е изтекла гаранционната поддръжка на съответната актуализация. В случай че по този начин се получава непълен тримесечен период на абонаментното обслужване на актуализациите на системите, то цената за този период се образува пропорционално за броя календарни дни, за която ще се предоставя през съответното тримесечие.

(4) Цената за извършените дейности по абонаментно обслужване на системите и на техните актуализации извън Основния период на абонаментно обслужване за съответното тримесечие се образува като броят на часовете посочени в отчета по чл. 17, ал. 1, т. 2 се умножат по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 2, ал. 4.

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

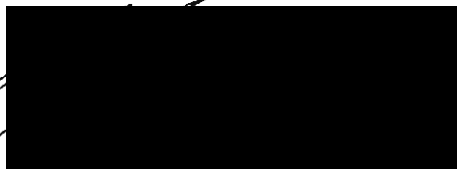
(6) Образуваната по реда на ал. 2 и 4 цена се заплаща от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в срок до 7 (седем) работни дни след подписване на отчета по чл. 17, ал. 1 от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и получаването на фактурата от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

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



(9) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма право да прави повече заявки по реда на чл. 1, т. 1, както и да извършва каквито и да е плащания по този договор, когато сбора на сумата



на платеното по договора до момента и сбора на сумата на бъдещите плащания надхвърлят сумата, посочена в чл. 2, ал. 1, съответно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да изпълнява заявки и услуги предмет на този договор, които надхвърлят тази сума. В този случай договорът може да бъде прекратен по реда на чл. 24, ал. 3 поради изчерпване на сумата, предвидена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за услугите по настоящия договор.

(10) Преди започване на осъществяване на абонаментното обслужване за следващото тримесечие **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва преценка дали сборът на сумата, която трябва да се заплати за него по реда на ал. 2 и сумата на платеното до момента по договора не надхвърля сумата посочена в чл. 2, ал. 1. В случай че сборът на сумите по предходното изречение надхвърля сумата посочена в чл. 2, ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да иска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да извърши абонаментното обслужване за по-кратък период, но до прага на сумата по чл. 2, ал. 1. Цената за този по-кратък период се образува пропорционално от годишната цена за абонаментното обслужване по чл. 2, ал. 3 и образуваната по реда на чл. 2, ал. 5 цена и срока за който ще се предоставя.

(11) Когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е сключил договор/договори за подизпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** извършва окончателно плащане към него, след като бъдат представени доказателства, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е заплатил на подизпълнителя/подизпълнителите за изпълнените от него/тях работи, които са приети по реда на чл. 18.

III. СРОКОВЕ

Чл. 4. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да възлага на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** извършването на актуализациите на системите по чл. 1, т. 1 в рамките на 3 (три) години, считано от датата на подписване на договора, която е посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1. Всички възложени чрез писмена заявка актуализации на системите следва да бъдат завършени в срока по предходното изречение.

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

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

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка на всички актуализации на системите по чл. 1, т. 1. Гаранционният срок за всяка възложена актуализация започва да тече от датата на подписания за нея двустранен приемателно-предавателен протокол по чл. 16, ал. 1. След изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя за същата абонаментно обслужване до изтичане на срока по чл. 4, ал. 2.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

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

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява възложените подобрения, изменения и допълнения към системите съгласно Приложение № 3 и на база заданията, спецификациите и сроковете, предоставени чрез писмената заявка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва абонаментното обслужване на системите, както и на техните актуализации, след изтичане на срока на гаранционната им поддръжка, съгласно Приложение № 2 и техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 6. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, услугите предмет на договора да се извършват от специалистите, посочени в декларацията - списък на предложения екип, който ще изпълни поръчката, представени с офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

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

Чл. 7. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да представи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинал/и на сключения/те от него договор/и за подизпълнение с посочения/ите в офертата му подизпълнител/и, ако е оферирал такъв/такива. Договор/ите за подизпълнение се представят в срок до 3 (три) дни от сключването му/им, но най-късно при подписване на този договор, заедно с доказателства, че не е нарушена забраната на чл. 45а, ал. 2 от Закона за обществените поръчки. При промяна на договора/те за подизпълнение или при заменяне на посочения в офертата подизпълнител, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок от 3 (три) дни от сключване на допълнителното споразумение или на договора, с който се заменя подизпълнител да представи на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинал от тях, заедно с доказателства, че не е нарушена забраната на чл. 45а, ал. 2 от Закона за обществените поръчки, когато е приложимо.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** информация за плащанията по договора/те за подизпълнение в срок до 3 (три) работни дни от извършване на съответното плащане.

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

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

Чл. 10. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не разпространява конфиденциална информация, както и да не допуска трети лица да имат достъп до такава информация.

„Конфиденциална информация” по смисъла на този договор е всяка информация, разкрита или получена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, във връзка или по повод изпълнението на предмета на този договор, която се отнася до минала, настояща или бъдеща дейност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

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

Чл. 12. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право да получи цената по договора, съгласно определения в чл. 3 начин на плащане.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

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

1. обхвата, обема на работата (в часове) и сроковете за нейното извършване;
2. процента, на база на който ще се определя цената на абонаментното обслужване на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване, определен по реда, посочен в чл. 2, ал. 5.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

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

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

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

Чл. 17. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване по чл. 1, т. 3 и 4, които се приемат с подпис от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В изготвените отчети се посочват:

1. извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на системите и на техните актуализации;

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

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

(2) В случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения отчет по ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** отказва да го подпише. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) работни дни от получаване на уведомлението, страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. 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. 18. Когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е сключил договор/и за подизпълнение, извършените услуги, предмет на този договор, възложени на подизпълнител/и се

приемат от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в присъствието на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и подизпълнителя/те.

VII. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

Чл. 19. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка на всички приети актуализации на системите по чл. 1, т. 1. Гаранционният срок за всяка възложена актуализация започва да тече от датата на подписания за нея двустранен приемателно - предавателен протокол по чл. 16, ал. 1. Задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове на извършените актуализации на системите и при прекратяване на договора по реда на чл. 24, ал. 3.

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

Чл. 20. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава своевременно да уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционна поддръжка по чл. 19.

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

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

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

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

- Най-висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационен риск;

- Висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;

- Среден приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;

- Нисък приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.

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

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

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

- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването по ал. 1;

- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването по ал. 1;

VIII. ГАРАНЦИИ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 21. (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 3% от стойността на поръчката 550000 лв., без ДДС.

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

1. за сума в лева:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 066123;

BIC: BNBGBGSD.

или

2. за сума в евро:

IBAN: DE53500700100923349500;

BIC/SWIFT: DEUTDEFF;

Банка: Deutsche Bank, Frankfurt.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата на гаранцията по ал. 2 в срок до 20 (двадесет) работни дни след изтичане на посочения в чл. 4, ал. 1 и 2 срок от 3 (три) години или на гаранционния срок на последната извършена актуализация на системите по този договор, ако този срок е по-дълъг от срока по чл. 4, ал. 1 и 2. Гаранцията ще бъде възстановена по сметката на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 3, ал. 8 от договора или по друга, писмено посочена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** банкова сметка.

(4) В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** избере да предостави банкова гаранция, то тя трябва да бъде оригинална, безусловна, неотменима и изискуема при първо писмено поискване, в което **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заявява, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е изпълнил задълженията си по този договор. Банковата гаранция е със срок на валидност 20 (двадесет) работни дни след изтичане на посочения в чл. 4, ал. 1 и 2 срок от 3 (три) години или на гаранционния срок на последната извършена актуализация на системите по този договор, ако изтича след срока по чл. 4, ал. 1 и 2. В случай че банковата гаранция е с по-кратък срок от посочения в предходното изречение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да я подновява до покриване на последния по продължителност срок по договора. Всяко подновяване се извършва в 20 (двадесет) дневен срок преди изтичането на срока на съответната гаранция.

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

Чл. 22. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да се удовлетвори от гаранцията, независимо от формата, под която е представена, при неизпълнение на задължения по договора от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

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

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

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

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

IX. НЕУСТОЙКИ

Чл. 23. (1) При забавено изпълнение на задължения по договора, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % на ден върху стойността на забавеното изпълнение, но не повече от 10 % от стойността на забавеното изпълнение.

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

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

X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 24. (1) Договорът може да бъде прекратен по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма.

(2) При виновно неизпълнение на задължения на една от страните, извън случая на чл. 23, ал. 2, договорът може да бъде прекратен от изправната страна с 20 (двадесет) дневно писмено предизвестие до неизправната страна.

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

XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

Чл. 26. Когато неизпълнението на този договор се дължи на възникването на непреодолима сила, изпълнението на задълженията по него на всяка от страните се спира за времето на действието на непреодолимата сила.

Чл. 27. Непреодолима сила е непредвидено или непредотвратимо събитие от извънреден характер като пожар, наводнение или друго природно бедствие, както и стачки, саботаж, бунтове, състояние на война, ембарго и др., възникнало след подписването на настоящия договор.

Чл. 28. Страната, която не може да изпълни задълженията си по този договор поради непреодолима сила, не носи отговорност. Същата е длъжна в срок от 7 (седем) работни дни писмено да уведоми другата страна за възникването на това обстоятелство и за евентуалните последици от него за изпълнението на договора. В случай че не изпрати такова известие, страната дължи обезщетение за вредите от това.

Чл. 29. Страните определят следните лица, упълномощени да ги представляват при изпълнение на задълженията им по настоящия договор и да подписват предвидените в договора документи (протоколи, уведомления и др.):

За **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**: Евгения Коцева и Илиан Вълчев.

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

Чл. 30. (1) За целите на настоящия договор уведомяването на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** се извършва писмено по електронна поща (e-mail): office@empiriu.com или с препоръчано писмо на адрес: гр. София, ул. „Лъчезар Станчев“ № 3, Бизнес център Литекс тауър, ет. 6.

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

Чл. 31. Всички спорове, които биха възникнали във връзка с тълкуването или изпълнението на настоящия договор, ще се решават от страните чрез преговори за постигане на споразумение, а когато това се окаже невъзможно, спорът ще се отнася за разрешаване пред компетентния български съд по реда на ГПК.

Чл. 32. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

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

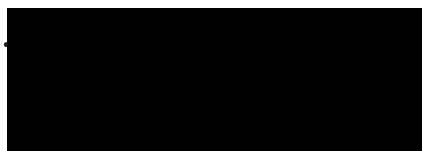
При подписването му се представиха следните документи:

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

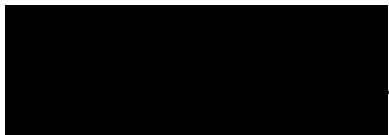
Неразделна част от този договор са:

1. Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“;
2. Приложение № 2 „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)“ (Системите);
3. Приложение № 3 „Изисквания за функционално развитие на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)“;
4. Оферта и Предлагана цена на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

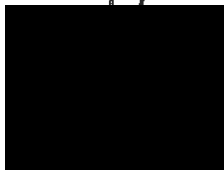
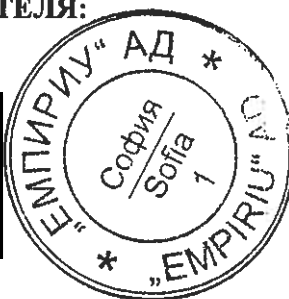
ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА


ПЕТКО КРЪСТЕВ
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР




СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН
ДИРЕКТОР

ПРЕДЛАГАНА ЦЕНА

за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ”

До: Българската народна банка, пл. „Княз Александър I” № 1

ОТ: ЕМПИРИУ АД

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас открита процедура за възлагане на обществена поръчка с горепосочения предмет, Ви представяме нашата предлагана цена, както следва:

I. Предлагаме часова ставка за услуги по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения („актуализации на системите”) към Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“ в размер на **47 (четиридесет и седем) лева на час, без ДДС.**

II. Предлагаме цена за абонаментното обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“ в размер на **93 666 (деветдесет и три хиляди, шестстотин шестдесет и шест) лева, без ДДС, за 1 (една) година.** Посочената цена е за извършване на абонаментното обслужване в Основния период на абонаментно обслужване (времето между 8:30 и 18:30 часа в работни дни).

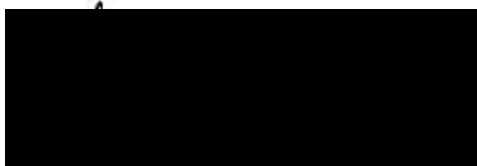
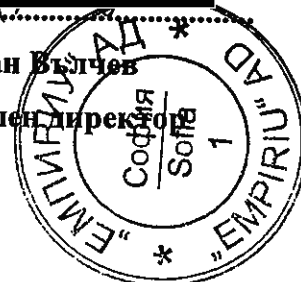
III. Предлагаме часова ставка за абонаментно обслужване извън Основния период на абонаментно обслужване по т. II (във времето от 18:30 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни) на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“ в размер на **73 (седемдесет и три) лева на час, без ДДС.** Посочената часова ставка в изр. 1 е постоянна за целия срок на договора и не се увеличава с включване в абонаментното обслужване на актуализации на системите.

ДАТА: 03.07.2015 г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ: [REDACTED]

Илиан Вълчев

Изпълнителен директор



ЕЛЕКТРОННА СИСТЕМА ЗА РЕГИСТРИРАНЕ И ОБСЛУЖВАНЕ НА ТЪРГОВИЯТА С ДЦК (ЕСРОТ) И РЕГИСТЪР НА ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ (РОЗ)

На основание Закона за държавния дълг и в съответствие със сключения между МФ и БНБ договор за агентство по държавни дългове, БНБ изгражда и организира система за регистрация и сетълмент на държавни ценни книжа (BNBGSSS), участници в която могат да бъдат първични дилъри, поддепозитари на ДЦК и други лица, определени по реда на чл. 3 от Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни книжа, с общи правила, гарантиращи изпълнението на задълженията, свързани с участието в системата на основата на споразумение. BNBGSSS включва Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Система от сметки за сетълмент на ДЦК (СДЦК), между които е изградена пряка интерфейсна връзка за автоматизиран обмен на данни. Участниците в ЕСРОТ са участници и в СДЦК.

В Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) се регистрират емитираните от министъра на финансите на вътрешния пазар безналични държавни ценни книжа при тяхното първоначално емитиране/обратно изкупуване/замяна, сделките с ДЦК на вторичния пазар и изплащането на главници и лихви по ДЦК с настъпил падеж, при спазване изискванията на Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни книжа.

Участници в ЕСРОТ могат да бъдат: първични дилъри на ДЦК; поддепозитари на ДЦК; инвестиционни посредници, различни от първични дилъри на ДЦК, чийто лиценз включва услугите и дейностите по чл. 5, ал. 2, т. 1, 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти, включително и такива от други държави-членки; банки, различни от първични дилъри или поддепозитари на ДЦК, чийто лиценз включва услугите и дейностите по чл. 2, ал. 2, т. 8 и 9 от Закона за кредитните институции, включително и такива от други държави-членки; централни депозитари на ценни книжа от държави-членки; Българската народна банка и други членове на Европейската система на централните банки; Министерство на финансите; Резервен обезпечителен фонд, на който БНБ води регистър по реда на чл. 7 от Наредба № 5 на МФ и БНБ; други лица, определени от министъра на финансите и управителя на БНБ.

Допускането до участие в ЕСРОТ се базира на определени в чл. 4 и чл. 5 от Наредба № 5 на МФ и БНБ правни, организационни и технологични изисквания, и се осъществява от комисия, назначена от началника на управление „Фискални услуги“. Кандидатите, допуснати до участие в системата, подписват Споразумение за участие в

ЕСРОТ. Прекратяването на участието в ЕСРОТ, едностранно от БНБ, се извършва в случаите, определени в чл. 6 от цитираната Наредба.

В настоящия си вид ЕСРОТ е разработена и въведена в експлоатация през 2006 година като система от отворен тип. Използваните съвременни технологични и софтуерни решения позволяват бързина, надеждност, прозрачност и достъпност на системата, както и нейното непрекъснато развитие и усъвършенстване в съответствие с насоките за развитие на европейския пазар на ценни книжа, изискванията на пазарните участници и емитента.

Системата ЕСРОТ осигурява възможност за:

- автоматизирана обработката от входа до изхода - Straight-through Processing (STP);
- обработка „сделка по сделка” в реално време (DVP – Model 1) и цикъл на сетълмент на вторичния пазар T+0;
- прилагане на принципа на двустранно уведомление – по едно искане/уведомление за извършване на сделката от всяка една от страните;
- използване на SWIFT при прилагане на международния стандарт ISO 15022 и WEB интерфейс (базиран на VPN среда) с използване на универсален електронен подпис като равнопоставени средства за комуникация;
- използване на международния стандарт за номерация на емисиите ДЦК (ISIN код);
- осъществяване на мониторинг от участниците в реално време на статуса на изпълнение на иницираните от тях искания/уведомления за регистриране на сделки с ДЦК на всеки един етап от обработката;
- автоматично изготвяне на обобщена и детайлна информация и справки, свързани с регистрацията, сетълмента и пазара на ДЦК за нуждите на вътрешните потребители на системата, участниците в системата, емитента, статистиката на ЕЦБ и др.;
- автоматично изчисляване на дължимите от емитента главници и лихви по емисии ДЦК, общо и по участници, въз основа на поддържаната база данни и заложените лихвени конвенции в съответствие с параметрите на съответните емисии.
- Реконсиляция на данните между АДЦК и ЕСРОТ и между ЕСРОТ и СДЦК

Регистрирането на ДЦК при тяхното първоначално емитиране/обратно изкупуване преди падежа/замяна на аукционен принцип се извършва на база на информацията за параметрите на емисията и резултатите от проведения аукцион, подадени от Системата за провеждане на аукциони за ДЦК (АДЦК) към ЕСРОТ чрез изградената за целта интерфейсна връзка между тях. На вторичния пазар, сделките се регистрират въз основа на искания отправени от приобретателя и прехвърлителя на ДЦК, посредством обявените технически средства за комуникация.

Операциите с ДЦК се извършват по предварително обявен със съвместно писмо на МФ и БНБ график в рамките на системния ден на ЕСПОТ, който е синхронизиран с този на оперираната от БНБ система за брутен сетълмент в реално време – RINGS (Real time INterbank Gross-settlement System) и Трансевропейската автоматизирана система за брутен сетълмент на експресни преводи в реално време (TARGET2).

Всички операции в ЕСПОТ се изпълняват съгласно нормативната уредба, регламентираща пазара на ДЦК:

- Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с ДЦК;
- Наредба № 15 на МФ и БНБ за контрол върху сделките с ДЦК;
- Наредба № 31 на БНБ за сетълмент на ДЦК;
- Тарифа на БНБ за таксите и комисионите за обработка на сделки с ДЦК;
- Вътрешни правила, процедури и други нормативни документи.

В Регистъра на особените залози (информационна система РОЗ/РОЗ), създаден в БНБ в съответствие с чл. 18, ал. 3 от Закона за особените залози (ЗОЗ) и чл. 30, ал. 2 от Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни книжа, се вписват обстоятелства относно залози върху безналични ДЦК собственост на участниците в ЕСПОТ, водени по регистрите им по реда на чл. 15, ал. 7 от Наредба № 5 на МФ и БНБ. При вписване на залога ДЦК се блокират, като извършването на сделки на разпореждане с тях от страна на залогодателя се преустановява и е възможно сключването на такива само със съгласието на зложния кредитор. При заличаване на залога ДЦК се деблокират.

Регистърът на особените залози е самостоятелна информационна система с единна база данни, която съдържа информация за всяко извършено вписване. Системата има изграден интерфейс за автоматизиран обмен на данни с ЕСПОТ.

Дейността по вписванията в РОЗ на обстоятелства относно залози върху безналични ДЦК се осъществява, при спазване изискванията на Наредба № 5 на МФ и БНБ и Вътрешните правила за регистриране и обслужване на залози върху безналични ДЦК. Вписванията в РОЗ се извършват от длъжностни лица по вписванията, определени със заповед на началника на управление „Фискални услуги”.

През 2013 г. е реализиран проект за участие на системата за регистрация и сетълмент на ДЦК в БНБ (BNBGSSS) като спомагателна система в TARGET2-BNB. Промените в Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с ДЦК и в Наредба № 31 на БНБ са приети на 31 октомври 2013 г., а системата е реална експлоатация от 25 ноември 2013 г. Чрез нея участниците на пазара на ДЦК могат да извършват паричен сетълмент в евро по операциите на първичен и вторичен пазар с ДЦК, деноминирани и платими в евро, с което се свеждат до минимум кредитните и ликвидни рискове за инвеститорите.

Осигурена е също възможност българските банки да извършват трансгранично прехвърляне на ДЦК, емитирани на вътрешния пазар, в централни депозитари на други държави от ЕС. В рамките на проекта е извършена технологична модернизация на ЕСРОТ и РОЗ и е разработена нова функционалност към системите ЕСРОТ и РОЗ:

- миграция към нова архитектура и ново техническо осигуряване;
- миграция към нова, по-висока версия на операционната система - AIX/OEE Linux 10/11/Oracle Linux;
- миграция към по-висока версия на базата данни (БД) - Oracle 11.2;
- миграция на приложенията към новата архитектура и базов софтуер;
- разработване на нови версии на приложенията, вкл. нова функционалност, свързана с операциите с ДЦК, деноминирани в евро, с плащане в евро на първичен и вторичен пазар, чрез сметки на банките в TARGET2.

ЕСРОТ - основна функционалност

Емитираните от правителството на Република България на вътрешния пазар държавни ценни книжа (ДЦК) са в безналична форма и се водят в създадената в БНБ електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (BNB Government Securities Settlement System/BNBGSSS). В нея се регистрират емисиите ДЦК и всички сделки на първичния и вторичния пазар на ДЦК, както и изплащането на главниците и лихвите по ДЦК с настъпил падеж. БНБ поддържа сметки, отчитащи притежаваните от участниците и техни клиенти ДЦК. При сделки с ДЦК между участниците в системата, БНБ извършва прехвърлянето на книжата по водените от нея регистри, сетълмента по паричните сметки и разплащанията чрез функциониращата в реално време платежна система РИНГС в БНБ и TARGET2 и по сметките за ДЦК в СДЦК. Сделките с ДЦК се извършват на принципа доставка срещу плащане (DVP); с движение само на парични средства (изплащане на лихвени купони) и без движение на парични средства (DFP) за сделките, които са без движение по паричните сметки на участниците.

Основни функции на системата са:

- Регистрация на операциите на първичния пазар на ДЦК (първоначално придобиване на ДЦК, замяна на емисии ДЦК, обратно изкупуване на ДЦК преди падеж, изплащане на лихви и главници по ДЦК с настъпил падеж и др.);
- Регистрация на сделките на вторичния пазар на ДЦК (продажба, покупка, репо сделки, заем на ДЦК, трансгранично прехвърляне на портфейл, приватизационни сделки, сделки за погасяване на задължения към държавата, блокиране, деблокиране на ДЦК и др.);
- Генериране на счетоводни операции за сетълмент по паричните сметки и по сметките за ценни книжа на участниците и на емитента (Министерството на финансите);

- Генериране на счетоводни операции за събиране на дължимите такси от участниците и Министерството на финансите;
- Генериране на плащания в лева и евро;
- Поддържане на нормативно-справочна база и настройка;
- Генериране на отчети и справки за пазара на ДЦК;
- Равнение на данните в ЕСРОТ с получените от участниците в системата справки.

Участниците в системата се определят в чл.3.(1) от Наредба № 5 на МФ и БНБ за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни – първични дилъри на ДЦК, поддепозитари на ДЦК, инвестиционни посредници, Министерство на финансите, резервен и обезпечителен фонд и др.

Системата има два вида потребители - външни (участниците в ЕСРОТ) и вътрешни - служители на БНБ.

Участниците в системата (външни потребители) могат да:

- подават искания за сделки;
- извършват мониторинг на собствените си операции в реално време;
- ползват справки от ЕСРОТ;
- ползват помощна информация.
- изпращат по електронен път справки за притежаваните от тях и общо от техни клиенти ДЦК по номинална стойност.

Комуникация с участниците в системата се извършва чрез:

- SWIFT мрежата и стандартни SWIFT съобщения, използвани на пазара на ценни книжа;
- WEB интерфейс с използване на универсален електронен подпис, на база VPN мрежа, изградена от БНБ.

Вътрешните потребители извършват действия по:

- проследяване на сделките, инициране на документите за сетълмента, изготвяне на справки и др.;
- конфигуриране на системата, управление на достъпа на потребителите, въвеждане на номенклатури и др. информация, необходима за правилното функциониране на системата и др.
- Ежедневно въвеждане и потвърждаване на валутен курс в ЕСРОТ.;
- Ежедневна реконсация между данните от регистрите на ДЦК, водени на участниците в ЕСРОТ с данните от сметките за ДЦК в СДЦК.

Потребители на информацията от системата са дирекциите от управление „Фискални услуги” и други дирекции в БНБ, МФ, участниците в ЕСРОТ и др.

Оперирането на системата се извършва от управление “Фискални услуги” в БНБ.

Администрирането на системата се извършва съвместно от управление “Фискални услуги” и от дирекция “Информационни системи”.

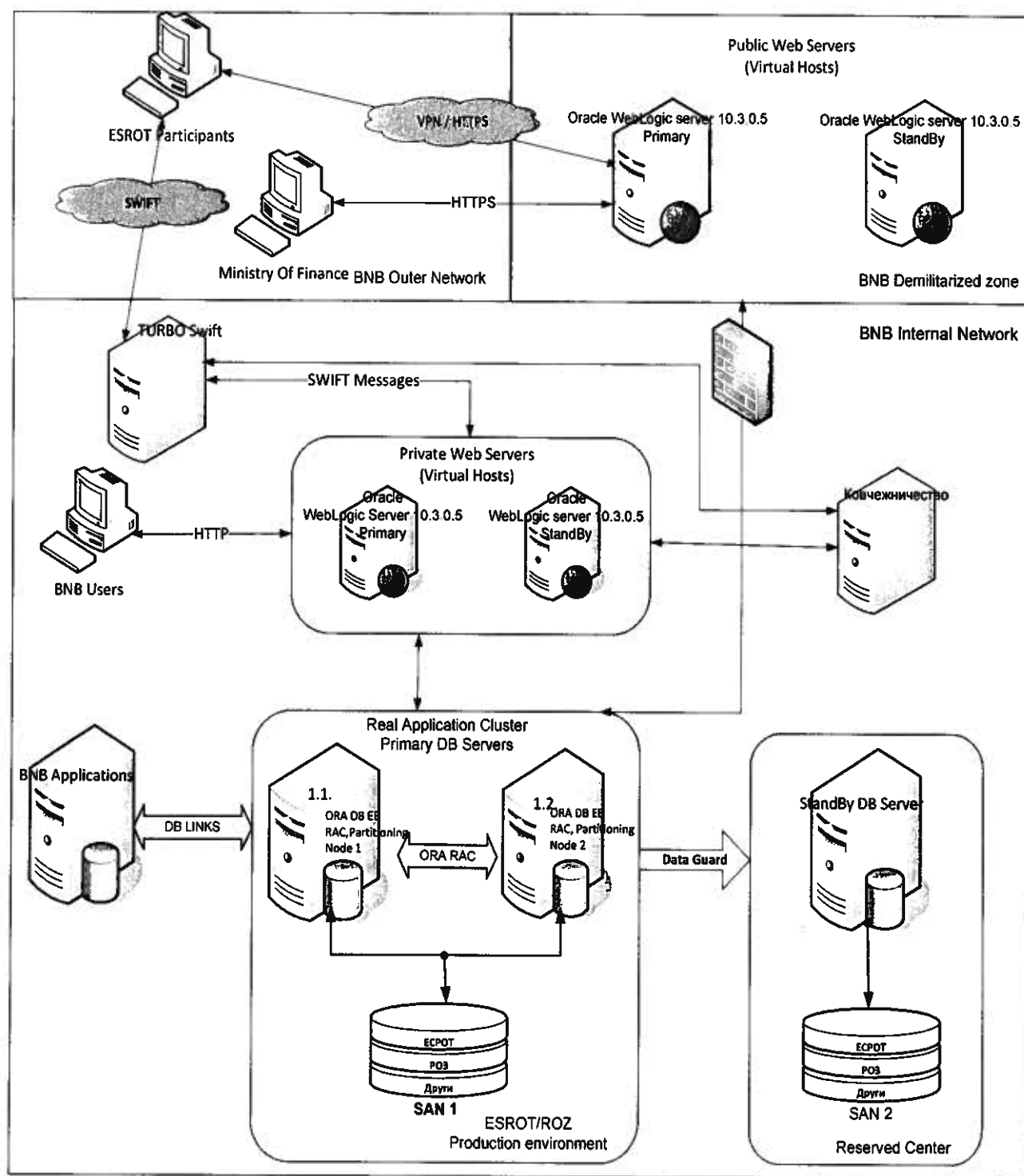
Регистърът на особените залози осигурява възможност за:

- първоначално вписване на залозите;
- автоматично изпращане на искане към ЕСРОТ при всяко вписване в РОЗ за проверка за наличие на ДЦК, предмет на залога и за генериране на инструкция от страна на ЕСРОТ за тяхното блокиране/деблокиране по сметките за ДЦК с наложена тежест, водени в СДЦК;
- автоматично потвърждаване на вписването в РОЗ след получаване на информация от ЕСРОТ за извършеното блокиране/деблокиране на ДЦК;
- автоматично генериране на различни справки, потвърждения, откази и удостоверения по вписани залози върху ДЦК;
- ежедневна реконсиляция на данните между РОЗ и ЕСРОТ.

ХАРДУЕРНА И СОФТУЕРНА ПЛАТФОРМИ

- Хардуер
 - Сървъри IBM POWER 770
 - Storage System IBM M/T 2105
- Софтуер
 - Operation System AIX 6.1
 - Storage AIX 8700
 - Oracle Database RAC 11.2.0.3
 - Oracle Weblogic Server 10.3.0.5
 - Development language - Java, PL/SQL
- Резервиране
 - На ниво база данни- Oracle Data Guard

Техническа архитектура на ЕСРОТ



СЪДЪРЖАНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА БАЗА

Информационната база данни (БД) на ЕСРОТ съдържа данни за емисиите, участниците в системата, сделките и дължимите такси.

Информационната БД на ЕСРОТ съдържа два вида данни- мигрирани данни от предишната система (преди 15 май 2006 г.) и данните от оперативната работа на версията на системата след 15 май 2006 г. Мигрираните данни са достъпни за изпълнение на справки. Информацията в ЕСРОТ се съхранява безсрочно. На настоящия етап данни от системата, подлежащи на архивиране са само някои от историческите таблици, всички други са в оперативната БД.

АРХИТЕКТУРА, ДОСТЪП, ИНТЕРФЕЙСИ

Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с безналични ДЦК (ЕСРОТ) е разработена като Web приложение с трислойна архитектура:

- клиент, използващ Web browser (Internet Explorer 6 или по-висока версия)
- приложен сървър - Oracle Weblogic Server 10.3.0.5
- база данни – Oracle RAC 11g

ЕСРОТ има два вида потребители - външни (участниците в ЕСРОТ) и вътрешни-служители на БНБ.

Вътрешните потребители извършват действия по конфигуриране на системата, управление на достъпа, въвеждане на информация, необходима за правилното функциониране на системата, мониторинг на операциите, изготвяне на справки и др. Потребителския им достъп се контролира чрез роли.

Учасниците в ЕСРОТ (външни потребители) подават искания за сделки, извършват мониторинг, ползват справки от ЕСРОТ, имат достъп до помощна информация, съдържаща ръководство за работа, нормативни документи, писма и др. Резервирането на достъпа на външните потребители до ЕСРОТ се осъществява чрез използването на два алтернативни канала за комуникация- мрежата на SWIFT и WEB-интерфейс.

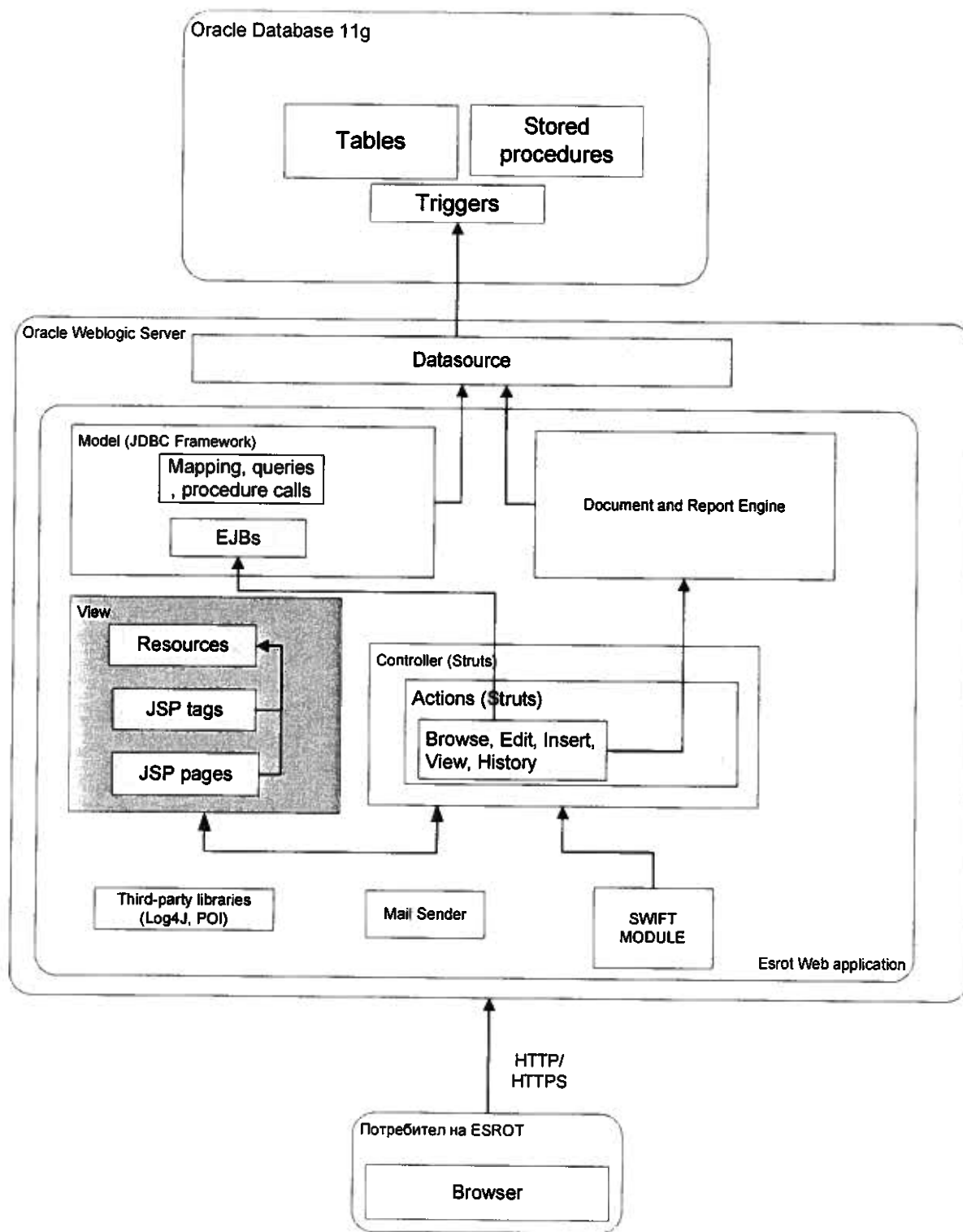
Достъпът на участниците в ЕСРОТ до WEB - базираната функционалност на системата се осъществява по защитен комуникационен канал, реализиран посредством изградена виртуална частна мрежа (VPN) и IPSec/3DES криптиране.

Системата има интерфейси към следните компоненти и системи в БНБ:

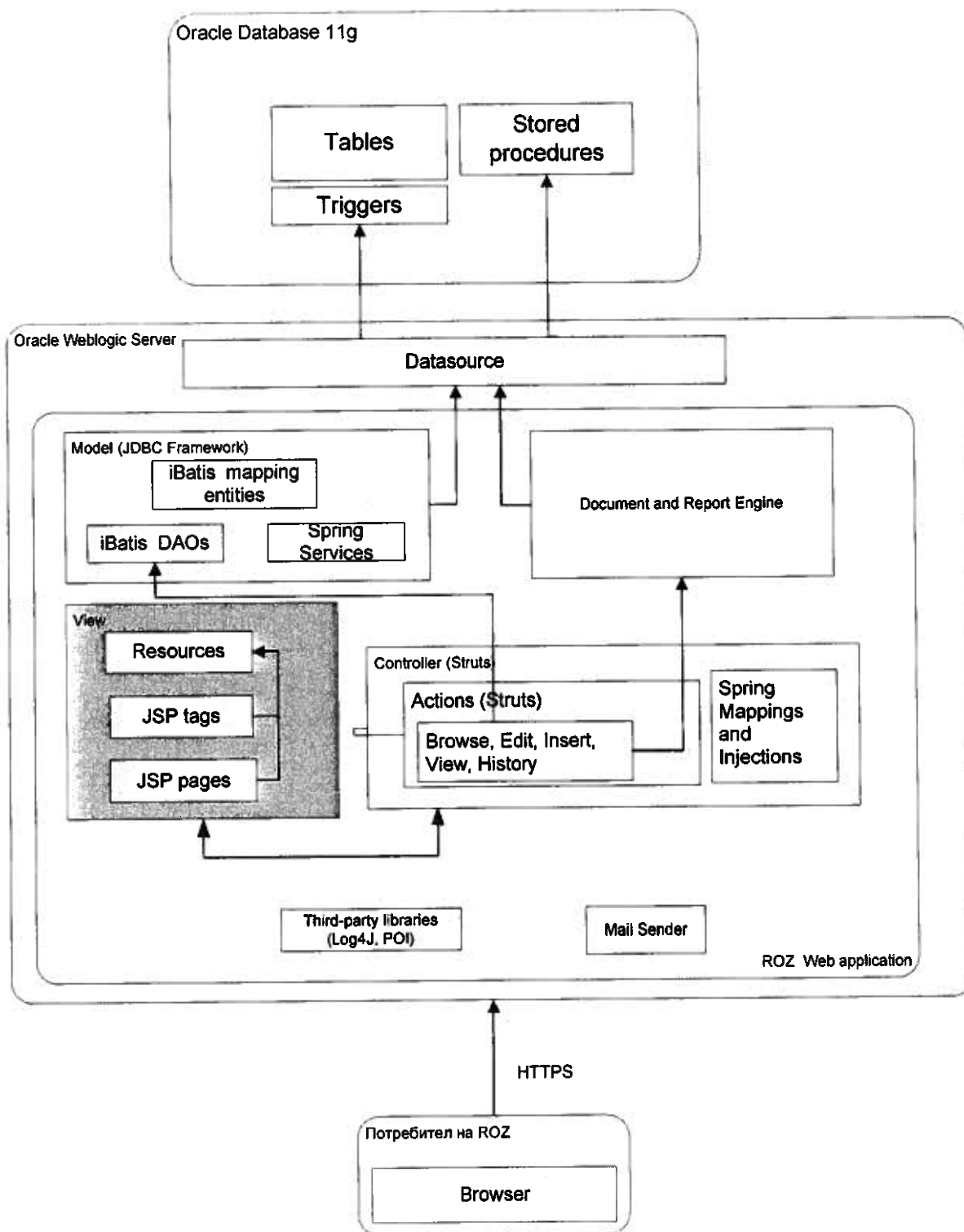
- ЕСРОТ и РОЗ функционират върху обща база данни;
- АДЦК (Система за провеждане на аукциони за ДЦК) – връзката се осъществява през database link между двете бази данни;
- СДЦК (система за сетълмент на ДЦК) – връзката се осъществява през database link между двете бази данни;
- Файлови директории за получаване и изпращане на SWIFT съобщения;

- Предаване на данни за ИСИС - – връзката се осъществява през database link между двете бази данни;
- ИОБФР (Система за информационно обслужване на бюджета и фискалния резерв)– файлове, файлови директории.

ЕСРОТ Софтуерна архитектура



PO3 Софтуерна архитектура



➤ Клиент

Ролята на Клиент в избраната архитектура се поема от Интернет браузър.

➤ Приложно ниво

Връзката между слоевете клиент и приложно ниво е регламентирана с мрежовия протокол от приложния слой на OSI модела – HTTP. Това предполага наличие на компонент, който да реализира комуникацията, базирана на този протокол. Ролята на този компонент се поема от WEB сървър и на схемата е отбелязан с името Oracle Weblogic Server.

След като данните са преминали през модулите и компонентите описани до тук следва тяхното манипулиране в ядрото на системата. То е разгърнато в отделен компонент – част от Oracle Weblogic Server, който е стандартен JEE контейнер, реализиращ пълните спецификации на JEE стандарта.

Ядрото на системата е разделено на няколко функционални компонента според парадигмата MVC (Model – View – Controller), която има за цел да раздели трите типа логика, които са реализирани тук:

- View (JSP, JSP tags) – като компонента на парадигмата, този модул изпълнява функциите по презентационната логика. Основните технологии, използвани тук са JSP (Java Server Pages) и JSP tags (библиотеки от тагове, разработени специално за нуждите на системата).
- Controller – играе ролята на разпределител на потребителските действия към една или друга част от основната функционалност. За реализацията на този компонент от парадигмата е използвана framework библиотека:
 - Struts - поема и обработва потребителските действия..
- Model – моделът или бизнес логиката в системата ECPOT е съставен EJBs и JDBC framework, който осъществява комуникацията със слоя данни.

Някои от описаните компоненти се нуждаят от предварително разработени библиотеки. На схемата те са концентрирани в едно цяло: Third-party libraries. Пример за такива библиотеки са Log4J, реализирана от Apache Software Foundation и служи за събиране на журнална информация и POI – библиотека за работа с Excel през Java, разработена отново от Apache.

Модули специфични за ECPOT са:

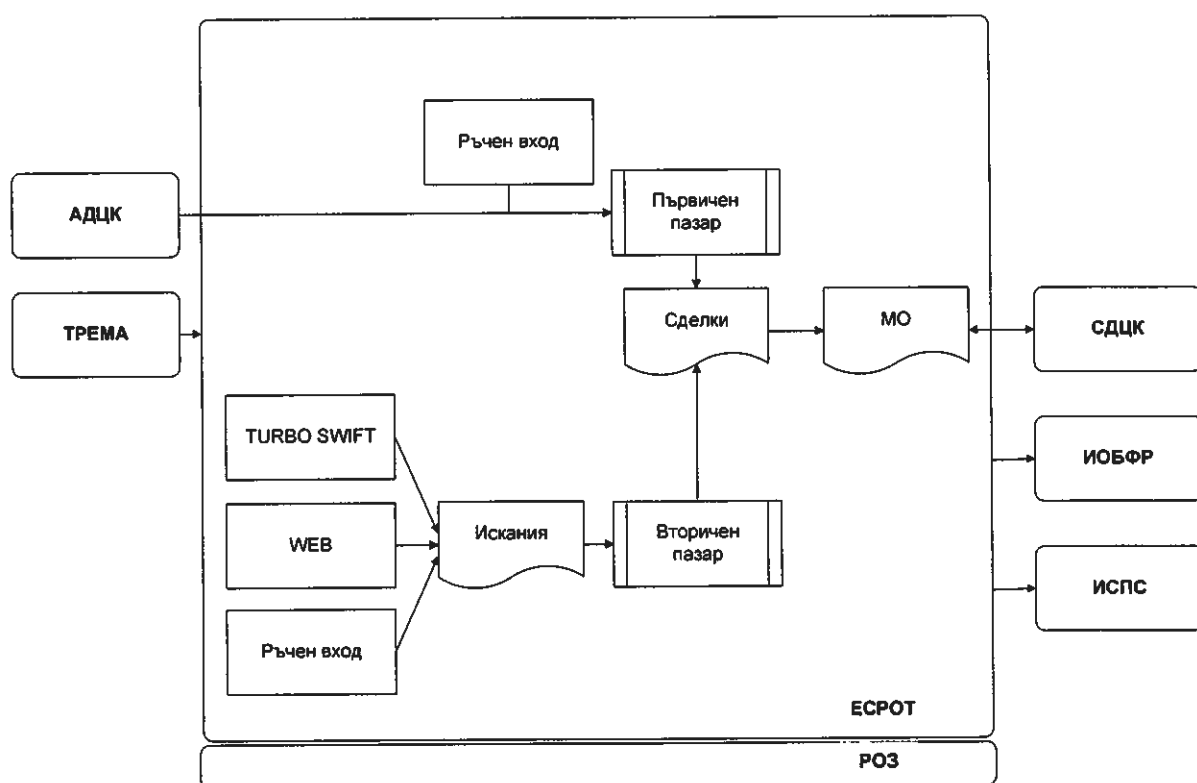
- Document and Report Engine -представява библиотека за генериране на справки и мемориални ордери в PDF и XLS формат.
- Swift folders – съдържат получените и изпратени Swift съобщения.
- Mail Sender - осъществява връзка с Mail сървъра на БНБ, от където се разпраща до всички потребители електронна поща със съобщения, продуцирани от системата ECPOT.

➤ Ниво данни

Цялата функционалност по съхранение и управление на данните се поема от системата за управление на базата данни. Реализацията на системата се базира на съхранени процедури и тригери.

ОСНОВНИ ФУНКЦИИ НА ЕСРОТ

- Обработка на сделки с ДЦК
- Първичен пазар на ДЦК
- Вторичен пазар на ДЦК
- Обработка на Мемориални Ордери
- Справки
- Администриране на системата



СЪПРОВОЖДАЩА ДОКУМЕНТАЦИЯ

- Кратка системна спецификация
- Ръководство за работа с ЕСРОТ за служители на БНБ
- Ръководство за работа с ЕСРОТ на външни потребители
- Системна документация- БД и процедури
- Ръководство за инсталиране

При развитие на системата, цялата документация трябва да бъде допълвана и актуализирана в съответствие с извършените подобрения, изменения и допълнения („актуализации/те на системата”).

Всеки документ се предава в БНБ минимум в два печатни екземпляра и задължително електронно копие.

Използвани съкращения в документа

АДЦК – Система за провеждане на аукциони и подписки за продажба на ДЦК

ДДЦК – Депозитар на ДЦК

ЕСРОТ – Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК

МФ – Министерство на финансите

РИНГС – Система за брутен сетълмент в реално време

РОЗ – Регистър на особените залози

СДЦК – Система от сметки за сетълмент на ДЦК

СОФИ – Счетоводна система в БНБ

**ИЗИСКВАНИЯ, ОБХВАТ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ
НА “ЕЛЕКТРОННАТА СИСТЕМА ЗА РЕГИСТРИРАНЕ И ОБСЛУЖВАНЕ НА
ТЪРГОВИЯТА С БЕЗНАЛИЧНИ ДЦК (ЕСРОТ)” И „РЕГИСТЪРА НА
ОСОБЕНИТЕ ЗАЛОЗИ (РОЗ)“ (Системите)**

1. Обхват

Услугата „Абонаментно обслужване на Системите” включва:

- Основни дейности
- Допълнителни дейности
- Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на Системите

2. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на Системите”.

Услугата включва:

- експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на продукта;
- отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в продукта;
- ежесмесчна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системите като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми;
- настройка и контрол на ефективността на работа на продукта;
- анализ и отстраняване на възникнали проблеми с входните форми, работата със системите на външните потребители и обратната връзка с подотчетните лица;
- анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта;

- отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на продукта;
- наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта;
- участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- наблюдение поведението на програмния продукт с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна обработка (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- помощ по телефона, включително извън периода на обслужване;
- инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системите;
- администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системите;
- предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите, при промени в ОС, версията на браузърите, версията на системите.;
- поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация и подписване;
- анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системите;
- обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на програмните продукти;
- обслужване, наложено поради промени в програмните продукти, които не са съгласувани със Сервизната организация;

- обслужване, наложено поради взаимодействие на продукта с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от изпълнителя;
- обслужване, наложено поради причини извън контрола на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като инцидент, злополука и др.

3. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на Системите”

- Възстановяване на системите от backup
- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова
- Оказване на съдействие при администрирането на системите
- Оказване на съдействие при мониторинга на системите
- допълнително обучение на потребители и на експерти по експлоатацията на продукта;

4. Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на системите

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

5. Време за реакция при възникване на проблеми/инциденти и време за отстраняване:

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 15 (петнадесет) минути след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването;

- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 (четири) часа след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването;
- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването;
- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването.

Забележка:

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

6. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации - отзоване до 1 (един) час на място – сградите на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

Забележка: аварийна ситуация – ситуация, при която система/системите не работи/работят изцяло или частично

7. Процедура

7.1. Идентификация

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „ДДГДД“, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС при системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на Изпълнителя или при необходимост уведомява

Изпълнителя по e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

7.2. Регистрация

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

- Уникален пореден номер
- Система
- Описание на проблема (инцидента)
- Степен на влияние
- Приоритет за разрешаване
- Дата и час на възникване
- Дата и час на регистрация
- Име на служител или система идентифициращи инцидента
- Свързан ли е с други инциденти

7.3. Изпълнителят отстранява проблемите и реагира при инциденти в сроковете по т. 5 от настоящия документ.

7.4. Изпълнителят информира служителят на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента) за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т. 5 от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.

7.5. Отстраняването на инциденти/проблеми в системите, свързани със сигурността, се извършва в съответствие с процедурата за действия при инциденти, свързани със сигурността на информационните системи в БНБ.

7.6. При подаване на заявка за извършване на други дейности по т.т.2, 3 и 4 (в обхвата на абонаментното обслужване), които по същество не са проблеми или инциденти, Възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им.

7.7. Изпълнителят изпълнява заявките по т. 7.6 в сроковете, съгласувани с Възложителя.

8. Основен период на абонаментното обслужване

Обслужването се извършва в работни дни между 8.30 и 18.30 часа (**основен период на абонаментно обслужване**) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

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

Изисквания за функционално развитие на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)

- 1. Разработване на функционалност, осигуряваща извършването на паричен сетълмент (в лева или евро) за сделки с държавни ценни книжа (ДЦК) на вторичен пазар на клиенти на участниците в ЕСРОТ.**

Новата функционалност ще се реализира за следните сделки на вторичния пазар:

- сделки между участник в ЕСРОТ и клиент на друг участник;
- сделки между клиенти на различни участници в ЕСРОТ.

- 2. Разработване на следващ етап от завършилия проект за участие на BNBGSSS в TARGET2(T2) като спомагателна система – включване на действия и процедури, които БНБ следва да изпълнява при наличие на риск от неизпълнение на операциите по изплащане на дължимите от Министерството на финансите (МФ) суми в случаи на:**

- 2.1 Разработване на функционалност за неуспешен сетълмент при бизнес процеси при падеж на емисии на ДЦК и/или плащане на лихвите по тях, при спазване на принципа „на всички участници или на нито един“. В тези случаи изпратените мемориални ордери (МО) с операциите от системата ЕСРОТ в системата СДЦК не се обработват от СДЦК и не се изпращат за обработка в Т2, докато не се осигурят пари едновременно по сметката на МФ в БНБ и/или на БНБ в Т2.**

Възможни са следните случаи:

- 2.1.1 Недостатъчна наличност по еуровата сметка на МФ в БНБ;**

В случай, когато в деня на плащането по ДЦК с настъпил падеж (главници и/или лихви) МФ не е осигурило до края на счетоводния ден по сметката си в евро в БНБ необходимите средства за изплащане на цялото си задължение по ДЦК към всички участници при спазване на принципа „на всички банки или на нито една“, в системата ЕСРОТ трябва да се разработи необходимата функционалност за:

- 2.1.1.1. Дейности в деня на вальора на плащането:**

А) В ЕСРОТ мемориалните ордери (МО) получават от СДЦК съответен статус „.....”. Не се регистрират плащания на ДЦК и/или лихвите по тях. ДЦК не се отписват от ЕСРОТ. Операторът на ЕСРОТ анулира тези МО с основание „Неосчетоводени поради липса на парични средства”.

Б) За номиналната стойност на ДЦК по т.А) с настъпил падеж ЕСРОТ генерира нови МО с операции, с които отнася ДЦК от сметките за падеж по сметки за ДЦК в просрочие при падеж (за ДЦК собственост на участника, за ДЦК, собственост общо на клиенти на участника и емисията като цяло). ЕСРОТ изпраща тези МО за осчетоводяване в СДЦК. В СДЦК се откриват съответните сметки за ДЦК в просрочен падеж.

В) На база получено уведомление от СДЦК за осчетоводените операции по предишната т.Б), ЕСРОТ регистрира ДЦК, като ги отнася в:

- „ДЦК с просрочен падеж, собственост на участника”;
- „ДЦК с просрочен падеж, собственост общо на клиенти на участника”.

За тази регистрация ЕСРОТ изготвя справка „Неизплатени суми по ДЦК и/или лихви по тях с настъпил падеж, деноминирани в евро за периода отдо....”.

Г) На база уведомлението от СДЦК по т. Б) ЕСРОТ изготвя писма до участниците и до МФ, с които ги уведомява, че дължимите суми (номинална стойност и/или лихва) не са изплатени и ДЦК са отнесени в просрочие. ЕСРОТ не изпраща по TS съобщения MT 566 до участниците, тъй като няма извършен сетълмент.

Д) Системата ЕСРОТ генерира и изпраща съобщение, с предварително структурирано съдържание, по електронната поща до определени служители от дирекции „Ковчежничество” и „Главно счетоводство” за канцелиране на платежните инструкции MT103, изпратени на VD-1.

Е) Операторът на ЕСРОТ (дирекция „ДДГДД”) генерира нови платежни инструкции MT103 и МО за изплащане на дължимите суми (главници и/или лихви) по ДЦК, отнесени в просрочен падеж въз основа на писмени указания от МФ.

2.1.1.2. Дейности в деня на вальора на оригиналното плащане или на следващ ден.

Последващите действия по изплащане на отнесените в просрочие ДЦК или на неизплатени лихви по ДЦК са в съответствие с писмените указания на емитента (МФ). За целта в ЕСРОТ трябва да се създаде възможност операторът да въвежда данни през ръчен вход на системата (нови екранни форми), в резултат на което ЕСРОТ да генерира нови платежни инструкции MT 103 и MO за изплащането и отписването на ДЦК и да ги изпраща съответно към системите TREMA (Управление на валутните резерви) и СДЦК (сетълмент на ДЦК) по съществуващата технология. Също така ЕСРОТ трябва да изготвя и съответните справки, писма и др. в тази връзка. Данните през ръчния вход ще се въвеждат от един и ще се потвърждават от втори служител.

2.1.2. Недостатъчна наличност по сметката на БНБ в T2

В случай че до края на работния ден на TARGET2-BNB, дирекция „Ковчежничество“ не изпълни ангажимента си да осигури необходимата ликвидност по сметката на БНБ в T2 в ЕСРОТ се извършват следните действия:

2.1.2.1. В деня на вальора на плащането:

А) ЕСРОТ получава уведомление от СДЦК за канцелираните MO. ЕСРОТ не регистрира плащания на ДЦК и/или лихвите по тях. ДЦК не се отписват от ЕСРОТ. Операторът на ЕСРОТ анулира тези MO.

Б) Системата ЕСРОТ на база уведомлението по т.А) генерира и изпраща съобщение, с предварително структурирано съдържание, по електронната поща до определени служители от дирекции „Ковчежничество“ и „Главно счетоводство“ за канцелиране на платежните инструкции MT103, изпратени на VD-1.

2.1.2.2. В деня на вальора на оригиналното плащане или на следващ ден:

Операторът на ЕСРОТ въз основа на писмени указания от дирекция „Ковчежничество“ генерира нови платежни инструкции MT103 и MO за изплащане на дължимите суми (главници и/или лихви) по ДЦК и ги изпраща съответно към системите TREMA и СДЦК по съществуващата технология. За целта в ЕСРОТ трябва да се създаде възможност операторът да въвежда данни

през ръчен вход на системата (нови екранни форми). Също така трябва да разработят и съответните справки, писма и др. в тази връзка.

2.2. Разработване на функционалност в случай на неуспешен сетълмент при бизнес процеси при падеж на емисии ДЦК и/или изплащане на лихвите по тях с плащане в лева.

Предпоставка за това е липса на достатъчно средства по левовата сметка на МФ в БНБ до края на счетоводния ден в БНБ. В тези случаи, следва да се разработят бизнес процесите, аналогични на описаните в т. 2.1.1., но за левови операции (в този случай не се изготвят MT103 и MT299). Също така, за да се изпълнят тези нови бизнес процеси е необходимо в съответните системи да се разработи функционалност, която да осигури изплащане на цялото задължение на емитента по ДЦК (главници и/или лихви), платими в лева при спазване на принципа „на всички банки или на нито една“.

3. Разработване на функционални допълнения и изменения, свързани с генериране на SWIFT съобщение MT299 към TurboSWIFT, с получател дирекция „Ковчежничество“, при всички операции с ДЦК, деноминирани и платими в евро, когато Министерството на финансите е платец.

Съобщенията ще се разработят за резултати от аукциони на ДЦК за обратно изкупуване.

4. Разработване в ЕСРОТ на функционалност за регистрация на заложи по Закона за договорите за финансови обезпечения.

Реализация на тази функционалност ще се извърши в съответствие и на база детайлизиране на правната рамка по Закона за договорите за финансови обезпечения.

5. Разработване на справки за нуждите на паричната статистика и платежния баланс в БНБ.

Разработване на различни справки по искане на МФ, други структурни звена в БНБ и Депозитара на ДЦК.

6. Разработване на нова функционалност и промени в системата, произтичащи от приемането от ЕП и СЕ на Регламент за централните депозитари на ценни книжа (2014г.-2015г.).

7. Включване на изискванията на Процедурата за образуване и ползване на потребителски имена и пароли, приета в БНБ
8. Интегриране на LDAP решението, използвано в БНБ за автентификация и оторизация на вътрешните потребители.
9. На приложно ниво да се включат логове с информация по отношение действията по сигурността – управление на потребители, права за достъп, промяна на пароли и др.
10. Разработване на нова или актуализация на съществуващата документация на системата, в съответствие с направените изменения и допълнения.

Използвани съкращения

ДЦК - държавни ценни книжа

СДЦК – система за сетълмент на ДЦК

МО – мемориален ордер

BNBGSSS - Система за регистрация и сетълмент на ДЦК (състояща се от системите ЕСРОТ и СДЦК)

TARGET2 (T2) – Трансевропейска автоматизирана система за брутен сетълмент на експресни преводи в реално време

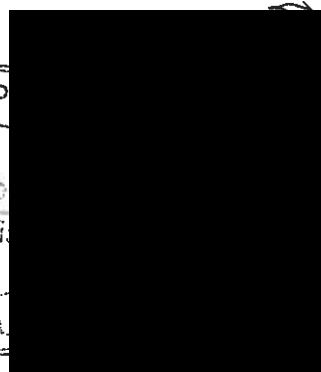
TS – TurboSwift



Развитие и абонаментно обслужване на
Електронната система за регистриране и
обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и
Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ

Техническо предложение за изпълнение на
поръчката

Подадено от: Емпириу



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



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





empiriu

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



1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите по „Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“, съобразени с изискванията в поръчката, поставени от БНБ, международните стандарти и най-добри практики за организация и управление на проекти с подобен обхват и мащаб.

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

- ▶ Обявление, решение и указания за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка;
- ▶ Приложение № 1 „Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК и Регистър на особените залози“;
- ▶ Приложение № 2 „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) (Системите)“;
- ▶ Приложение № 3 „Изисквания за функционално развитие на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)“;
- ▶ Проектно-договора.

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
ЕСРОТ	Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК
РОЗ	Регистър на особените залози
Системите	ЕСРОТ и РОЗ
ДЦК	Държавни ценни книжа



3 Цел

Целта на проекта за изпълнение на поръчката за „Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“ е осигуряване на нормален режим на работа на системите, както и развитието им според бизнес нуждите и изискванията към тях.

4 Обхват

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

- (1) Услуги по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения („актуализации на системите“) към Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“, наричани по-нататък „Системите“. Актуализациите на системите ще се извършват съгласно Приложение № 3 „Изисквания за функционално развитие на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)“ и на база задания и спецификации, предоставяни чрез писмена заявка от Възложителя, след съгласуване между страните на обхвата, обема на работата и сроковете за нейното извършване;
- (2) Безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации на системите по т. (1);
- (3) Абонаментно обслужване на системите, описани в Приложение № 1. Абонаментното обслужване ще се осъществява съгласно Приложение № 2 „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) (Системите)“ и настоящото техническо предложение.
- (4) След изтичане на съответния срок на гаранционна поддръжка на актуализациите на системите, възложени по силата на този договор, към абонаментното обслужване по т. (3) се включват и актуализациите на системите.

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

Организацията и изпълнението на дейностите по абонаментната поддръжка ще се извършват според ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL е колекция от

специализирани методологически принципи, синтезирани от най-добрите практики, с цел да се оптимизират процесите за ИТ услуги. ITIL представлява набор от правила, които описват един систематичен подход за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ и техните услуги. ITIL дефинира процеси, функции, роли, отговорности и гравивни елементи. Те формират базата за ефективно и ефикасно използване на ИТ.

Абонаментното обслужване се счита за възложено от датата на подписване на договора за изпълнение на дейностите по развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ за срок от 3 (три) години.

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

5.1 Процедури по възлагане и изпълнение на дейностите по абонаментната поддръжка

5.1.1 Процедура за проблеми/инциденти

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

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

всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

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

5.1.2 Процедура за други дейности в обхвата на абонаментното обслужване

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

5.2 Обхват на дейностите по абонаментната поддръжка

5.2.1 Основни дейности

- ▶ Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на продукта;
- ▶ Отстраняване на "скрити" дефекти и грешки в продукта;
- ▶ Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системите като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми.
- ▶ Настройка и контрол на ефективността на работа на продукта;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с входните форми, работата със системите на външните потребители и обратната връзка с подотчетните лица;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта;
- ▶ Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на продукта;
- ▶ Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- ▶ Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта;
- ▶ Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- ▶ Наблюдение поведението на програмния продукт с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава

препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна обработка (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).

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

5.2.2 Допълнителни дейности

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

5.2.3 Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на Системите

- ▶ Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- ▶ Оказване на помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- ▶ Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;



- ▶ Оказване на помощ при необходимост от интерфейсите процедури за връзка с други системи;
- ▶ Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

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

5.3.1 Диаграма на процеса



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

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

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

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

- Уникален пореден номер;
- Описание на инцидента или проблема;



- Област на влияние;
- Приоритет на заявката;
- 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 е-мейл или въвеждането ѝ в OTRS.

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

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

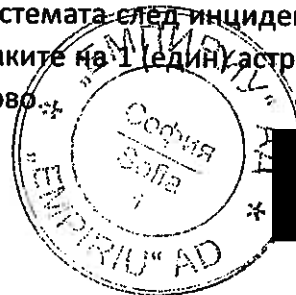
Потвърждаването на резултатите от отстраняването на инциденти и проблеми се извършва от заявителя.

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

При невъзможност да се възстанови работата на системата в установения 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 аварийна ситуация, екипите работят до отстраняването ѝ.

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

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





Повторно отваряне на затворена заявка проблем, недостатък, грешка: Когато коя да е от страните установи, че след възстановяването на работата на системата след отстраняване на проблем, той се появи отново) по същата причина в рамките на 1 (един) работен ден, заявката може да бъде отворена отново.

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

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

5.3.2.1 *Общо представяне*

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

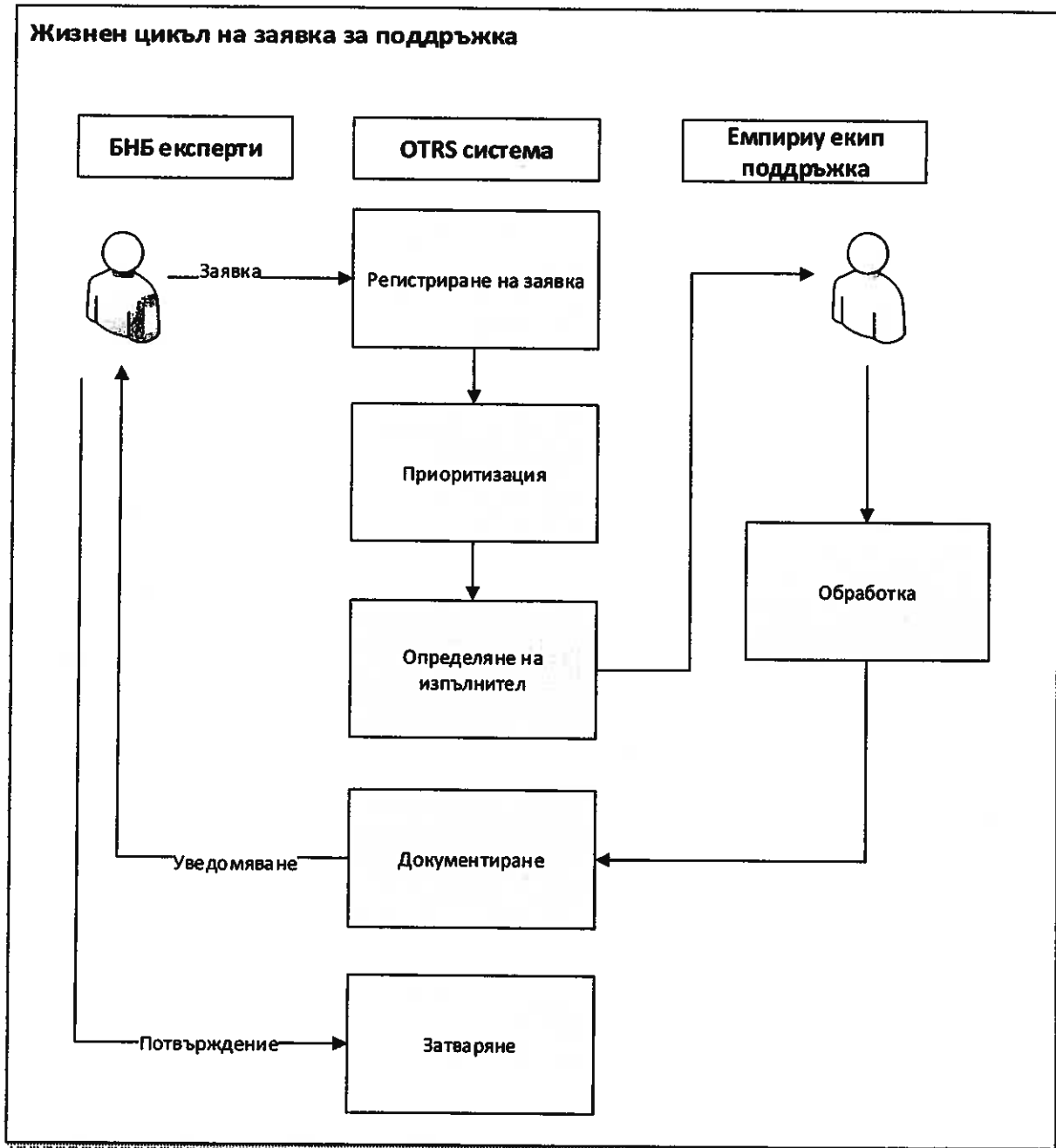
OTRS системата има за цел лесно регистриране, управление и проследяване на процеса на работа по всички активни заявки за поддръжка и съхраняването им в централизирана база от данни.

Основните функции на системата са:

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



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.5.5.1 от текущия документ.

(3) Определяне на изпълнител

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

(4) Документиране на предприетите действия по заявка

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

(5) Затваряне на заявка

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

5.3.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS

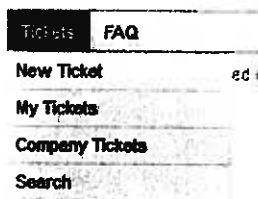
(1) Достъп до клиентския портал на системата

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

(2) Създаване на нова заявка

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





*Type: - ▾ ↩ **Тип на заявката**

*To: - ▾ ↩ **Получател на заявката**

Service - ▾ ↩ **Услуга за която се регистрира заявката**

SLA - ▾ ↩ **Приоритет на заявката**

*Subject: | **Заглавие на заявката, с кратко описание**

*Text:

Rich text editor toolbar: Bold, Italic, Underline, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Link, Unlink, Image, Table, Undo, Redo, Search.

Attachment Прикачване на файл

Изпращане на заявката



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

The screenshot shows the 'Preferences' page in OTRS. It is divided into four sections: 'Interface language' with a dropdown for 'English (United States)' and an 'Update' button; 'Ticket overview' with a 'Refresh interval' dropdown set to 'off' and an 'Update' button; 'Number of displayed tickets' with a 'Tickets per page' dropdown set to '25' and an 'Update' button; and 'Change password' with fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password', along with an 'Update' button.

5.4 Периоди на абонаментно обслужване

5.4.1 Основен период

Обслужването се извършва в работни дни между 8.30 и 18.30 часа (основен период на абонаментно обслужване) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

5.4.2 Извън основен период

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

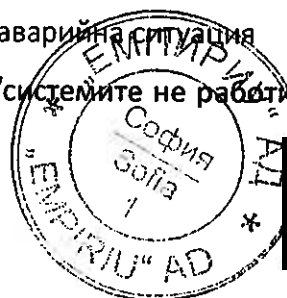
5.5 Време за реакция и изпълнение

5.5.1 Приоритети на заявките за проблеми/инциденти

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

5.5.2 Време за реакция и изпълнение при възникване на аварийна ситуация

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



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

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

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

5.6 Измерване на вложените ресурси по абонаментното обслужване

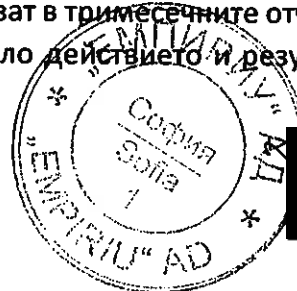
Всички часове труд, положени за разрешаване на всеки от сервизните случаи по абонаментното обслужване се отчитат ежедневно във вътрешната система в Емпериу за управление на изпълнението на договора на отчитане на вложените ресурси Atlasian Jira.

5.7 Отчитане, предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване

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

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

Актуализациите на системите, чиито гаранционен срок е изтекъл през отчетното тримесечие и ще бъдат включени в обхвата на абонаментното обслужване през следващото тримесечие. Заявките за обслужване, които влизат в тримесечните отчети, се записват с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието и резултат от него.





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

5.8 Образци на документи

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



5.8.1 Заявка за поддръжка

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

По развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ и актуализациите към тях

II. Попълва се от БНБ

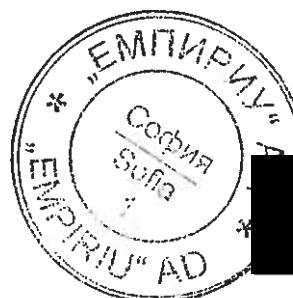
Дата и час на възникване:

Дата и час на регистрация:

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

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

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



II. Попълва се от Емпириу

Дата и час на приемане:

Имена на лицето, което приема заявката:

Анализ на сервизния случай:

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

График на дейностите по отстраняване на проблема:

Дата и час	
Дейност	

Имена на служителя от Емпириу, отразил промяната в БНБ:

Имена на служителя, проверил промяната от страна на БНБ:

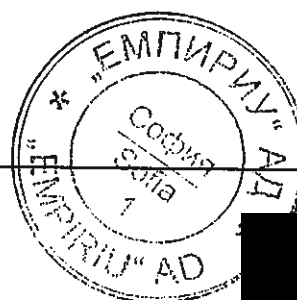
Допълнителни указания във връзка с направените промени:

.....

III. Попълва се от БНБ (заявителя)

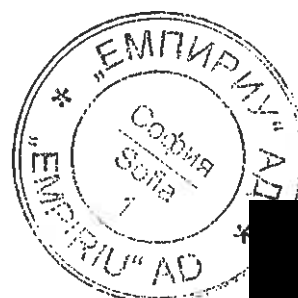
Потвърждение за закриването на случая от Възложителя (Да/Не):

Дата и час на потвърждението:





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



5.8.2 Констативен протокол за аварийна ситуация и инцидент

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

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ
Служител на БНБ, направил заявката (име, е-мейл и телефон)	
Описание на аварийната ситуация/ инцидента	
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системите	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на случая	

За Емпериу:

Дата:

Име:

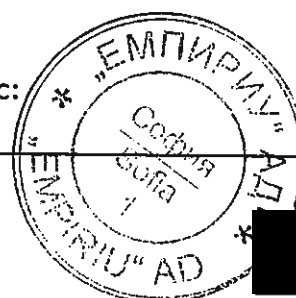
Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:



5.8.3 Протокол от профилактика

**Протокол
за извършена профилактика**

Дата	
Клиент	Българска народна банка
По договор за	Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ
Заявка	Периодично (ежемесечно) наблюдение на системите по договор за абонаментно обслужване
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системите	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на същите проблеми	

За Емпириу:

Дата:

Име:

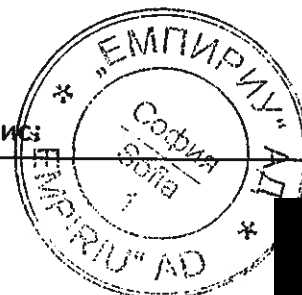
Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:



5.8.4 Тримесечен отчет

Тримесечен отчет

За абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ

за периода ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

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

1. Извършени дейности в Основния период на абонаментно обслужване на системите и на техните актуализации

1.1. Списък със заявки, извършени в като абонаментно обслужване в основния период на поддръжка

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

1.2. Други дейности

.....

2. Извършени дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на системите и на техните актуализации.

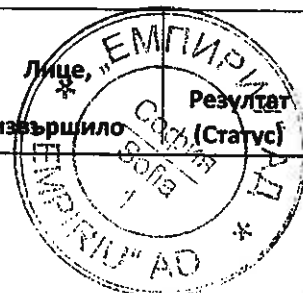
Номер заявка	Дата	Описание	Брой часове	Сума (лева без ДДС)

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

--	--	--	--	--	--	--

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

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



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

6.1 Възлагане и организация на работата по актуализация

Възлагането и организацията на работата по актуализация към „Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“ ще се извършва по следната процедура:

- (1) Възложителят изпраща писмена заявка до Изпълнителя, която съдържа обхват, краен срок за извършване, както и подробно задание, спецификации и други изисквания, свързани с изпълнение на заявката.
- (2) В отговор на отправената заявка Изпълнителят изготвя и предоставя за утвърждаване предложение, съдържащо количеството човечески ресурси за изпълнението ѝ. Предложението съдържа потвърждение на срока и обхвата на извършваната дейност и процента, на база на който ще се определя цената на абонаментното обслужване на актуализациите на системите в Основния период на абонаментно обслужване, според договора.
- (3) В случай, че Изпълнителят не може да извърши някоя от заявените услуги, то той е длъжен да уведоми писмено Възложителя.
- (4) Възложителят утвърждава предложението и уведомява Изпълнителя.
- (5) Крайният срок за изпълнение на възложената услуга включва всички етапи от изпълнението до прилагането в продукционна среда.

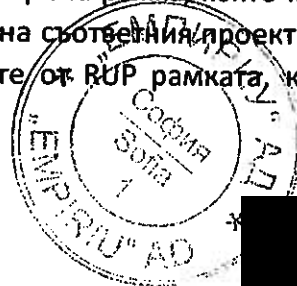
6.2 Подход при реализация на актуализация

6.2.1 Проект по актуализация

Всяка актуализация към информационните системи „Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“ ще се разглежда и изпълнява като отделен проект.

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

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



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

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

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

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

Фази:

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

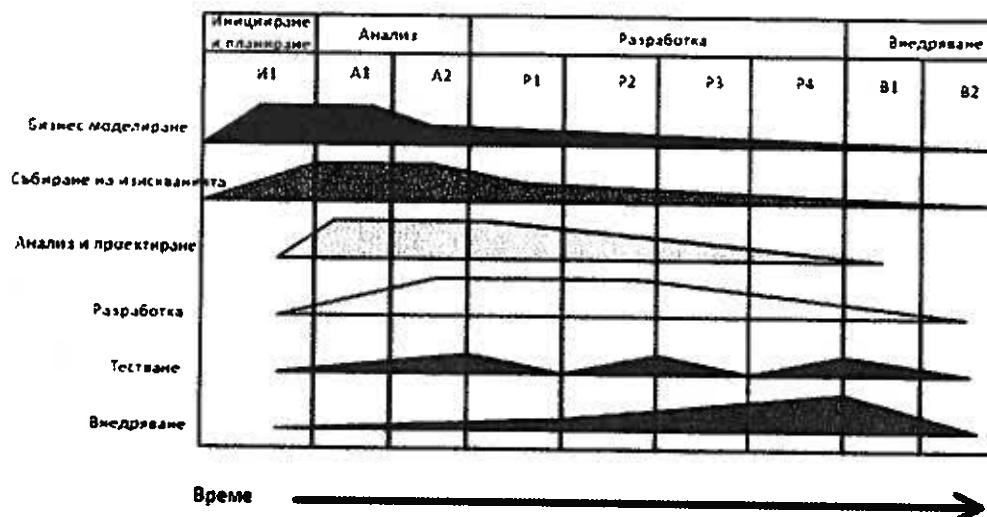
Дисциплини – съвкупност от дейности:

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

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



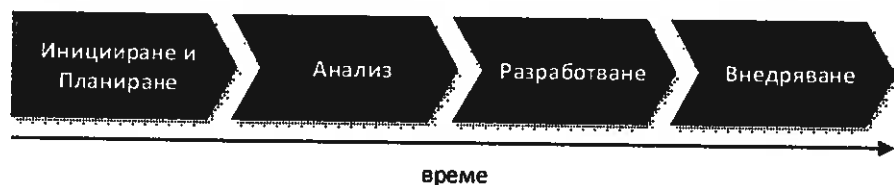
Итеративен процес на изпълнение и разработка (RUP)



6.2.2 Фази на проект по актуализация

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

Фази на проект по актуализация



6.2.2.1 Фаза Инициране и планиране на проекта

6.2.2.1.1 Цел

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

6.2.2.1.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

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

6.2.2.1.3 Резултати от фазата

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

6.2.2.2 Фаза Анализ

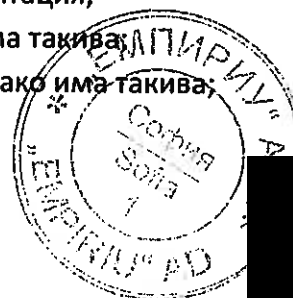
6.2.2.2.1 Цел

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

6.2.2.2.2 Задачи

Задачите във фазата на анализ включват:

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



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

6.2.2.2.3 Резултати

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

6.2.2.3 Фаза Разработка

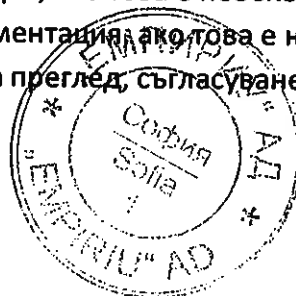
6.2.2.3.1 Цел

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

6.2.2.3.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

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



6.2.2.3.3 Резултати

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

6.2.2.4 Фаза Внедряване

6.2.2.4.1 Цел

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

6.2.2.4.2 Задачи

Задачите от тази фаза включват:

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

6.2.2.4.3 Резултати

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

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

6.2.3 Мониторинг и контрол на изпълнението на проект по актуализация

6.2.3.1 Вътрешен мониторинг и контрол

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

- Проследяване и наблюдение на дейностите по проекта за измерване на фактическия спрямо планирания резултат;
- Идентифициране и разрешаване на проблеми, които възникват в срока на действие на проекта;
- Наблюдение и намаляване или 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.

6.2.3.2 Срещи по проекта

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

6.2.4 Измерване на вложените ресурси по реализация на актуализация

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

6.2.5 Отчитане, предаване и приемане на дейностите по актуализация

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

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

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

6.3 Образци на документи

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

6.3.1.1 Протокол от среща

Протокол от среща

По развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ

Дата и място на срещата:

Тема на срещата:

.....

Участници:

Име и Фамилия	Длъжност, роля	Организация

Дневен ред и обсъждани въпроси:

1.

2.

3.

Взети решения:

1.

2.

3.

Следващи стъпки/задачи:

Задача	Срок	Отговорник

6.3.1.2 Приемо-предавателен протокол за актуализация

Приемателно-предавателен протокол
за извършена актуализация <име на актуализацията>

на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и
Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: Българска Народна Банка

ИЗПЪЛНИТЕЛ: Емпириу

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

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

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

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

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

Българска Народна Банка

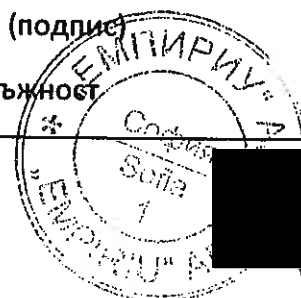
Емпириу

Приел: (подпис)

Предал: (подпис)

Име, Длъжност:

Име, Длъжност



6.4 Организация и методология на работата по гаранционна поддръжка

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

В рамките на гаранционната поддръжка екипът на Емпириу 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. 5.1.1 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.5.5 от настоящия документ.

7 Матрица на доставките (deliverables)

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

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

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

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

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

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

9.1 Формални механизми за комуникация

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

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

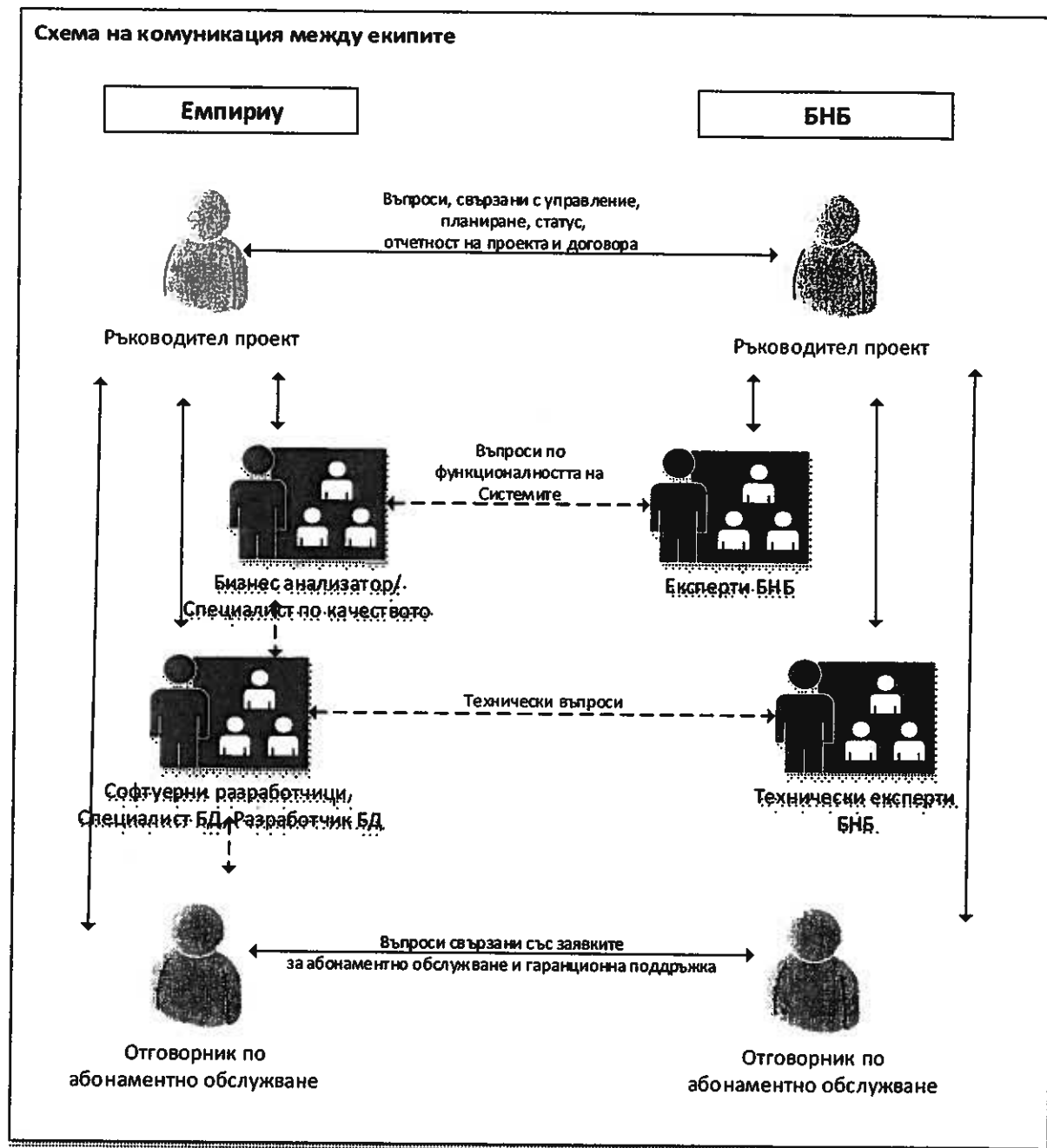
В случай на телефонен разговор, основните дискутирани точки и взетите решения ще бъдат регистрирани (под формата на записки от среща) и изпратени на засегнатите страни с цел проследимост и прозрачност.

9.2 Комуникационна схема

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

1
2016



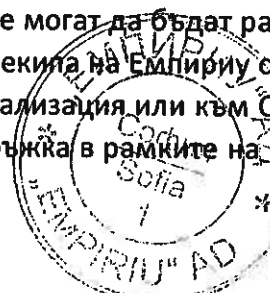


9.3 Правила за ескалация

- От страна на Емпириу:

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 Емпириу 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



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 Емпириу 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 Емпириу по един от формалните начини на комуникация до 10 дни от подписване на договора.

10 Управление на човешките ресурси по време на изпълнение на договора

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

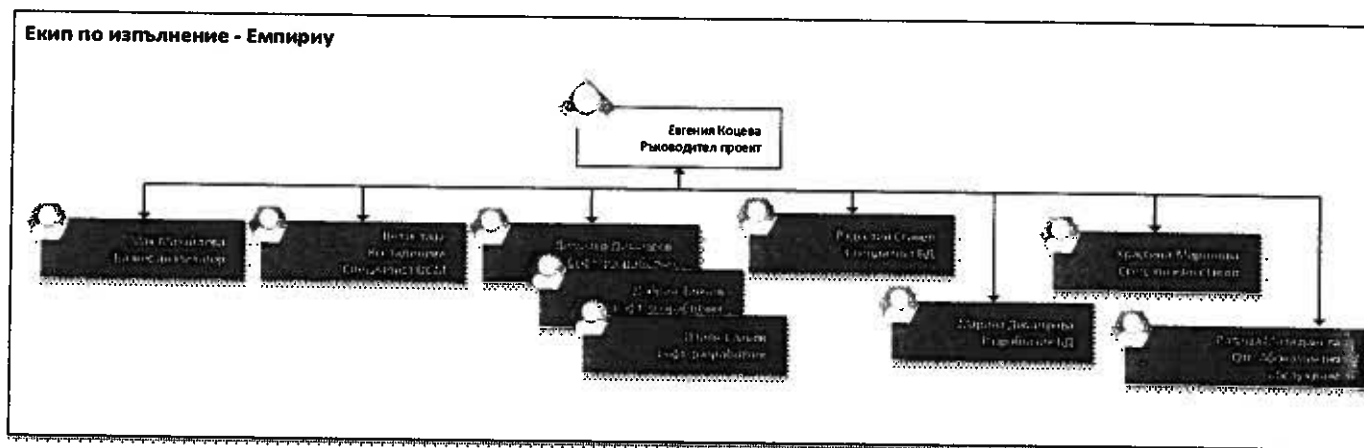
- **Определяне на екип по актуализациите и за абонаментното обслужване.** Тази задача е свързана с избиране на подходящи хора съобразно опита и квалификацията им и съобразено със спецификата на съответната услуга. Това включва изпълнението на следните дейности:
 - Запознаване на членовете на екипа с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

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 предложени 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 Емпириу

11.3 Ръководител проект

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

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

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

11.4 Бизнес анализатор

Отговаря за анализа на бизнес процесите и изискванията към системите в обхвата на текущата поръчка и актуализациите към тях. Бизнес анализатора изготвя документа, който е резултат от този анализ – „Функционална и техническа спецификация“ за всяка актуализация. 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 системите и тяхното използване.

11.5 Специалист бази данни

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

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

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

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

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

Участва в изготвянето на технологичната и техническата документация за системите.

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

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



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

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

11.6 Софтуерен разработчик

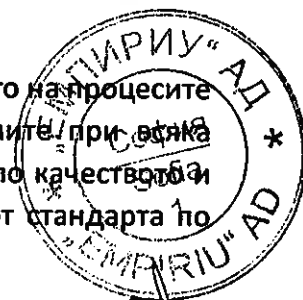
Тези специалисти ще сформират екипа по дизайн и разработка, внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване. Този екип ще бъде отговорен за извършването на всички необходими дейности във фазите разработка, внедряване, гаранционна поддръжка на актуализациите и абонаментно обслужване на системите.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

11.7 Разработчик бази данни

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

11.8 Специалист по качеството

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





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

11.9 Отговорник за абонаментното обслужване

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

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

11.10 Представяне на екипа от Емпириу

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



empiriu

Бизнес анализатор

Мая Михайлова

притежава и сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation, както и сертификат за преминато обучение за управление на софтуерни проекти.

Мая Михайлова е магистър по информатика с 12 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.

Диана Пейчева

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

Специалист бази данни

Радостин Станев

Радостин Станев е магистър инженер по Компютърна техника и технологии и притежава над 14 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

Софтуерни разработчици

Димитър
Димитров

възложител е БНБ. Радостин притежава сертификат Oracle 10g OCP за администратор на бази данни.

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

Добрин Тинчев

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.

Илиян Славов

Илиян Славов притежава над 7 г. опит в областта на информационните технологии. Той 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.

Разработчик база данни

Марина
Димитрова

Марина Димитрова е магистър по Информатика с над 14 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

Специалист по качеството

Христина
Миронова

за Национална агенция за приходите и др. Марина е сертифициран Oracle OCP специалист. Притежава отлични познания относно използваните технологии. Работи много добре в екип и с клиенти. За добрата си работа по проекти за БНБ има препоръка от клиента.

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.

Отговорник по
абонаментната поддръжка

Ралица
Миладинова

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

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

11.11 Необходими човешки ресурси от БНБ

БНБ трябва да определи **Ръководител проект, Отговорник по абонаментното обслужване и служители**, с които екипът на Емпириу ще работи съвместно по



дейностите, за които се изисква участие от страна на БНБ и са свързани с обхвата на текущата поръчка. Тези служители ще участват в анализа на изискванията към актуализациите, ще съдействат за осигуряване на достъп до средата на информационната система и ще участват в приемането на резултатите от работата по заявките за поддръжка и резултатите от тестването и внедряването на актуализациите.

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

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

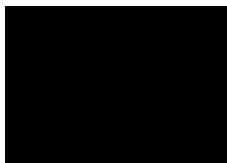
До 5 (пет) дни от датата на сключване на договора, БНБ да изпрати е-мейл до Изпълнителя с контактна информация за Ръководител проект и Отговорник по абонаментното обслужване от страна на БНБ.

12 Място на изпълнение

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

Илиан Вълчев

Изпълнителен Директор



1002-1

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

за участие в откритата процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Развитие и абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ”

До: Българската народна банка, пл. „Княз Александър I” № 1
ОТ: ЕМПИРИУ АД

I. Срокове при осъществяване на услугите по гаранционна поддръжка на подобренията, измененията и допълненията („актуализации на системите”) към Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, (Системите), подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“:

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

2. При осъществяване на гаранционната поддръжка ще спазваме следните срокове за реакция и отстраняване на проблеми:

а) При възникване на аварийна ситуация, времето за отзоваване на място (сградите на БНБ) е до 1 (един) час. Ще работим с екипите на възложителя до отстраняване на проблема.

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

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 15 (петнадесет) минути след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването;

- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 (четири) часа след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването;

- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването;

- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването;

II. Срокове при осъществяване на услугите по абонаментно обслужване на Системите, и техните актуализации:

1. Период на абонаментното обслужване на Системите и техните актуализации: Обслужването ще се извършва в работни дни между 8.30 и 18.30 часа (основен период на абонаментно обслужване) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

Заявки за абонаментно обслужване извън основния период на абонаментно обслужване ще се извършват срещу допълнително заплащане по часова ставка. Не се счита



за обслужване извън основния период на обслужване дейност, която е започнала в рамките на основния период.

2. При осъществяване на абонаментно обслужване на системите и на техните актуализации ще спазваме следните срокове за реакция и отстраняване на проблеми:

а) При възникване на аварийна ситуация, времето за отзоваване на място (сградите на БНБ) е до 1 (един) час. Ще работим с екипите на възложителя до отстраняване на проблема.

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

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 15 (петнадесет) минути след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването;

- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 (четири) часа след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването;

- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването;

- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след писменото ни уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването.

III. Задължаваме се да спазваме сроковете посочени в тази декларация за целия срок на договора.

ДАТА: 22.06.2015 г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ:

Илиан Вълчев

Изпълнителен директор

