

ДОГОВОР

ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

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

Днес, 2018 г., в гр. София, между:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА (БНБ), със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ: 000694037, представлявана от Зорница Гочева – директор на дирекция „Обществени поръчки“, в качеството ѝ на възложител съгласно Заповед № БНБ-139236/07.09.2017 г. и Теменужка Цветкова – главен счетоводител, наричана по-нататък в договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

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

(ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, наричани заедно „Страните“, а всеки от тях поотделно „Страна“);

на основание чл. 112, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), след проведена процедура за възлагане на обществена поръчка „публично състезание“ по реда на чл. 18, ал. 1, т. 12 във връзка с чл. 178 и следващи от ЗОП с предмет: „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ” и Решение № 87369/10.08.2018 г. на главния секретар на БНБ за определяне на изпълнител на обществената поръчка, се сключи този договор („Договора/Договорът“) за възлагане на обществена поръчка при следните условия:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва срещу възнаграждение и при условията на този договор абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК

Заличаванията на информация в документа са на основание на чл. 4, ал. 1 от Общ регламент за защита на данните.

(ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, наричани за краткост „Услугите“, подробно описани в Приложение № 1: „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ). Абонаментното обслужване се извършва 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)“, представляващи неразделна част от Договора.

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни дейностите по чл. 1 в съответствие с „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ), „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)“, Техническото предложение и Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, съставляващи съответно Приложения № № 1, 2, 3, 4 и 5 към този договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 3 (три) дни от датата на сключване на договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 3 (три) дни от настъпване на съответното обстоятелство.¹

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Срокът на договора е 2 (две) години, считано от 08.09.2018 г. В случай, че договарът се сключи на по-късна дата от 08.09.2018 г., то той влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, посочен на страница първа от настоящия договор.

Чл. 5. В срока по чл. 4, ал. 1 абонаментното обслужване се извършва през работни дни, във времето между 08:30 и 18:30 или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, съгласно Приложение № 2 – „Изисквания,

¹ Разпоредбата се включва в случай, че участието на подизпълнители е посочено в офертата на изпълнителя.

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)”, наричано по-нататък „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.

Чл. 6. Мястото на изпълнение по този Договор е град София, пл. „Княз Александър I“ № 1 и ул. Позитано № 7.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 7. (1) Цената за абонаментно обслужване по чл. 1 от Договора за период от 2 (две) години е в размер на **188 000 (сто осемдесет и осем хиляди) лв. без ДДС**, съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 4, неразделна част от настоящия договор и включва разходите, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по абонаментното обслужване в Основния период на обслужване.

(2) Часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за абонаментно обслужване на системата по чл. 1 извън Основния период на обслужване (във времето от 18:30 до 8:30 в работни дни, както и в празнични и почивни дни) е в размер на **105 (сто и пет) лв. на час без ДДС**, съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 4. Не се счита за обслужване извън Основния период на обслужване дейност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, която е започнала в рамките на Основния период. Сумата по всички плащания, извършени за абонаментно обслужване извън Основния период на обслужване, не може да надвишава 2100 лв. (две хиляди и сто лева) без ДДС. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следи общата стойност на услугите и информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигане на сумата по изречение първо.

(3) Посочените цени в ал. 1 и 2 са фиксирани като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и не подлежат на промяна за времето на изпълнение на договора, освен в случаите когато това е в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 8. (1) Цената за абонаментното обслужване на системата, в Основния период на абонаментно обслужване, се заплаща на всяко тримесечие и е равна на една осма от цената, посочена в чл. 7, ал. 1. Тази цена се заплаща след изтичане на съответното тримесечие след изготвяне и приемане на приемателно-предавателен протокол по реда на чл. 32.

(2) Цената за извършените дейности по абонаментно обслужване на системата извън Основния период на абонаментно обслужване за съответното тримесечие се образува като броят на часовете, посочени в приемателно-предавателен протокол по чл. 32 се умножат по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 7, ал. 2.

(3) Всяка от цените по ал. 1 и ал. 2 се заплаща в срок до 10 (десет) работни дни след подписване на съответния двустранен приемателно-предавателен протокол по чл. 32 и след представяне на фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 9. (1) Всички плащания по настоящия договор се извършват от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по банков път, с преводно нареждане в лева, по следната банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

IBAN:

BIC:

Банка

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички последващи промени по ал. 1 в срок до 3 (три) дни, считано от момента на промяната. В случай, че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, счита се, че плащанията са надлежно извършени.

Чл. 10. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за изпълнението на съответната част от Услугите, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчета и искането за плащане на подизпълнителя в срок до 15 (петнадесет) дни от получаването му, заедно със становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора, и заплаща вознаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 15 (петнадесет) работни дни от подписването на приемо-предавателен протокол. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа.

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 11. При подписването на този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5% (пет процента) от сбора на сумите, посочени в чл. 7, ал. 1 и ал. 2, изречение трето („Гаранцията за изпълнение“).

Чл. 12. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 3 (три) работни дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

(2) Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на чл. 13 от договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 14 от Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 15 от Договора.

Чл. 13. (1) Когато гаранцията се предоставя във вид на парична сума, тя се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 066123;

BIC: BNBGBGSD

(2) Всички банкови разходи, свързани с преводите на сумата са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 14. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;
2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

(2) Банковите разходи по откриването и поддържането на Гаранцията за изпълнение във формата на банкова гаранция, както и по усвояването на средства от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 15. Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на договора, като при необходимост срокът на валидност на гаранцията се удължава или се издава нова.

3. Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, както и по всяко изплащане на застрахователно обезщетение в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 16. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава гаранцията за изпълнение в срок до тридесет дни след приключване изпълнението на договора, ако не са налице основания за задържането и, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 9, ал. 1 от Договора;

2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице.

(2) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. при пълно неизпълнение и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;
2. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 19. Във всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 20. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и договарът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 5 (пет) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 11, ал. 1 от договора.

Чл. 21. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 22. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения, на която и да е от страните.

Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 23. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

1. да получи възнаграждения в размера, сроковете и при условията по чл. 8 и 9 от договора;

2. да иска и да получава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на договора.

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и приложенията при стриктно спазване правилника за пропускателния режим и вътрешния ред в сградите на БНБ;

2. да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на договора.

3. да информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** указания и/или съдействие за отстраняването им;

4. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

5. да документира по подходящ начин дейността си по изпълнението на договора, като предоставя всички отчети; приемно-предавателни протоколи и документация и други материали съгласно договора;

6. да спазва Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 45 от договора;

7. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, освен в случаите и при условията, предвидена в ЗОП;

8. Изпълнителят се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 (три) дни от сключване на настоящия договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, изпълнителят праща копие на Договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП.

Специални права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 25. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава услугите, предмет на договора, да се извършват от специалистите, посочени в Списъка на персонала, който ще изпълни поръчката – Приложение № 5, неразделна част от договора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да

прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и при положение, че заместващият специалист притежава най-малко опита и професионалната квалификация на замествания;

(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. 26. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да оказва помощ и да предоставя инструкции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за правилното използване на системата.

Чл. 27. 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. 28. 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**.

Общи права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 29. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава услугите в уговорените срокове и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия срок на договора, или да извършва проверки, чрез свои упълномощени представители, но без с това да пречи на изпълнението.

Чл. 30. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на услугите, когато отговаря на договореното по реда и при условията на този договор;
2. да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** уговорената цена в сроковете и при условията на настоящия договор;
3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да пази Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 45 от Договора;

5. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този договор, като осигурява необходимите специалисти, консултации и организационно-технически условия в хода на изпълнението, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;

6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение съгласно клаузите на чл. 16 от този договор.

Специални права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 31. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

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

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

3. да извършва препоръчаните от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** процедури за диагностициране и предварителен анализ на проблема, преди да направи заявка за обслужване;

4. да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за възникнали отклонения от нормалното функциониране на системата.

5. да не допуска обслужване на системата, предмет на този договор, от лица, които не са представители на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 32. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на предмета на поръчката с подписването на двустранен приемателно-предавателен протокол в срок до 5-то число на месеца, следващ отчетното тримесечие.

(2) В изготвените приемателно-предавателен се посочва:

Извършените дейности в основния период на абонаментно обслужване на системата;

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

(3) В случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения приемателно-предавателен по ал. 1, той може да откаже подписването му. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) 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 предизвестие.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 33. При просрочване изпълнението на задълженията по този договор, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5% от стойността на неизпълнението за всеки просрочен ден, но не повече от 10% от тази сума.

Чл. 34. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна услуга или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Приложения № 1, 2 и Техническото предложение – Приложение № 3, неразделна част от договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната услуга, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да развали договора.

Чл. 35. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните, виновната страна дължи неустойка в размер на 10 % от сумата, посочена в чл. 7, ал. 1.

Чл. 36. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 37. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 38. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока на Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 3 (три) дни от настъпване на невъзможността;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 39. Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

Чл. 40. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на разпоредбата за разрешаване на спорове по този договор.

Чл. 41. Във всички случаи на прекратяване на договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и
2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

б) да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички отчети; приемо-предавателни протоколи и документация и други материали съгласно договора до датата на прекратяването;

в) да върне на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и материали, които са собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и са били предоставени на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с предмета на договора.

Чл. 42. При предсрочно прекратяване на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред услуги.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 43. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора

Спазване на приложими норми

Чл. 44. При изпълнението на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** [*и неговите подизпълнители*] е длъжен [*са длъжни*] да спазва[*т*] всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 45. (1) Всяка от Страните по този договор се задължава да спазва поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал. 3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този договор от която и да е от Страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

(4) Задълженията по предходните точки се отнасят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и негови служители, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

Публични изявления

Чл. 46. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на услугите, предмет на този договор, независимо дали е въз основа

на данни и материали на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на резултати от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 47. Някоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по договора, както и по договорите за подизпълнение, ако има такива, могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 48. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 49. (1) Някоя от Страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила.

(3) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок до 3 (три) дни от настъпването на непреодолимата сила, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на Договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Нищожност на отделни разпоредби

Чл. 50. В случай, че някоя от разпоредбите на този договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите разпоредби. Недействителната или неприложима разпоредба се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

Уведомления

Чл. 51. (1) Всички уведомления и заявки между Страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща или по телефон, което се потвърждава писмено на следните адреси:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, пл. „Княз Александър I” № 1

Телефон: 028/9802425

e-mail: [REDACTED]@bnbank.org;

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

София 1172, ул. „Свети Пимен Зографски“ № 4

Телефон: 0897 91 50 30

Email: office@empiriu.com

(2) Страните упълномощават следните представители, които да проследяват и приемат изпълнението на задълженията им по настоящия договор, да осъществяват контрол по цялостното изпълнение на Договора и да подписват предвидените в Договора документи (уведомления, протоколи и др.), както следва:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

[REDACTED] – н-к отдел „База данни и приложни системи“, тел. 02 9145 1296,
ел. поща – bgouberkov@bnbank.org

[REDACTED] - р-л екип отдел „База данни и приложни системи“, тел. 02 9145
1928, ел. поща – zaneva.p@bnbank.org

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

[REDACTED] – [REDACTED]@empiriu.com и [REDACTED] –
[REDACTED]@empiriu.com

(3) С цел изпълнение на настоящия договор, Страните предоставят единствено необходимите лични данни, представляващи информация за служебни контакти*, посочена в ал. 1 и 2 от настоящия договор.

* информация за служебни контакти – информация за контакт, свързана със служебните отношения, включително имена, длъжности, служебни адреси, служебни телефонни номера и и-мейл адреси на служителите и изпълнителите.

(4) При установяване на лични данни в предоставената от насрещната страна информация, различни от посочените в ал. 3, всяка от страните е длъжна да изтрие или да поиска тези лични данни да бъдат изтрети.

(5) Страните поемат задължение да обработват личните данни законосъобразно и добросъвестно, да не ги предоставят на трети лица и да ги заличат/изтрият след изтичане на установения в нормативен акт за съхранението им срок.

(6) За дата на получаване на уведомлението/заявката се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;
2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;
4. датата, посочена в извлечението от факс устройството – при изпращане по факс;
5. датата на която уведомлението/заявката е постъпила в посочената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** информационна система (e-mail) – при изпращане по електронна поща.

(7) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез посочените по-горе средства за комуникация и на посочените лица по ал. 2. При промяна на посочените адреси, телефони и други данни за контакт, съответната Страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 3 (три) работни дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(8) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият се задължава да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за промяната в срок до 3 (три) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Приложимо право

Чл. 52. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 53. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори за постигане на споразумение, а при непостигане на такова спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

Чл. 54. Този Договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

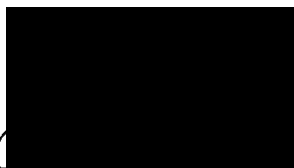
1. Приложение № 1 - „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ);
2. Приложение № 2 – „Изисквания, обхват и условия за абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) (Системите)“;
3. Приложение № 3 - Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Приложение № 4 - Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
5. Приложение № 5 - Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката;

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА



ЗОРИЦА ГОЧЕВА
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ
„ОБЩЕСТВЕНИ ПОРЪЧКИ“



ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„ЕМПИРИУ“ АД



ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗП. 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, 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.

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; 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.

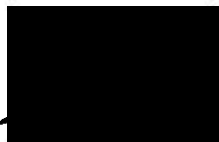
В настоящия си вид ЕСРОТ е разработена и въведена в експлоатация през 2006 година като система от отворен тип. Използваните съвременни технологични и софтуерни решения позволяват бързина, надеждност, прозрачност и достъпност на системата, както и нейното непрекъснато развитие и усъвършенстване в съответствие 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 „делка по делка“ 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.
- реконсация 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 ЕСРОТ, 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 заложния кредитор. При заличаване на залога ДЦК се деблокират.

Регистърът на особените залози е самостоятелна информационна система с единна база данни с ЕСПОТ, 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 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.

През 2017 г. е реализиран проект за изграждане на автоматизирани връзки на ЕСРОТ с „Българска Фондова Борса- София“ АД и E-BOND Bulgaria, оперирана от Bloomberg Trading Facility Limited и/ или негови дъщерни компании, за получаване на данни за сключени сделки с ДЦК и установяване на съответствие със сделките с ДЦК регистрирани в ЕСРОТ.

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 (ЕСРОТ). 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 книгата 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 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.
- ежедневна реконсилация 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”.

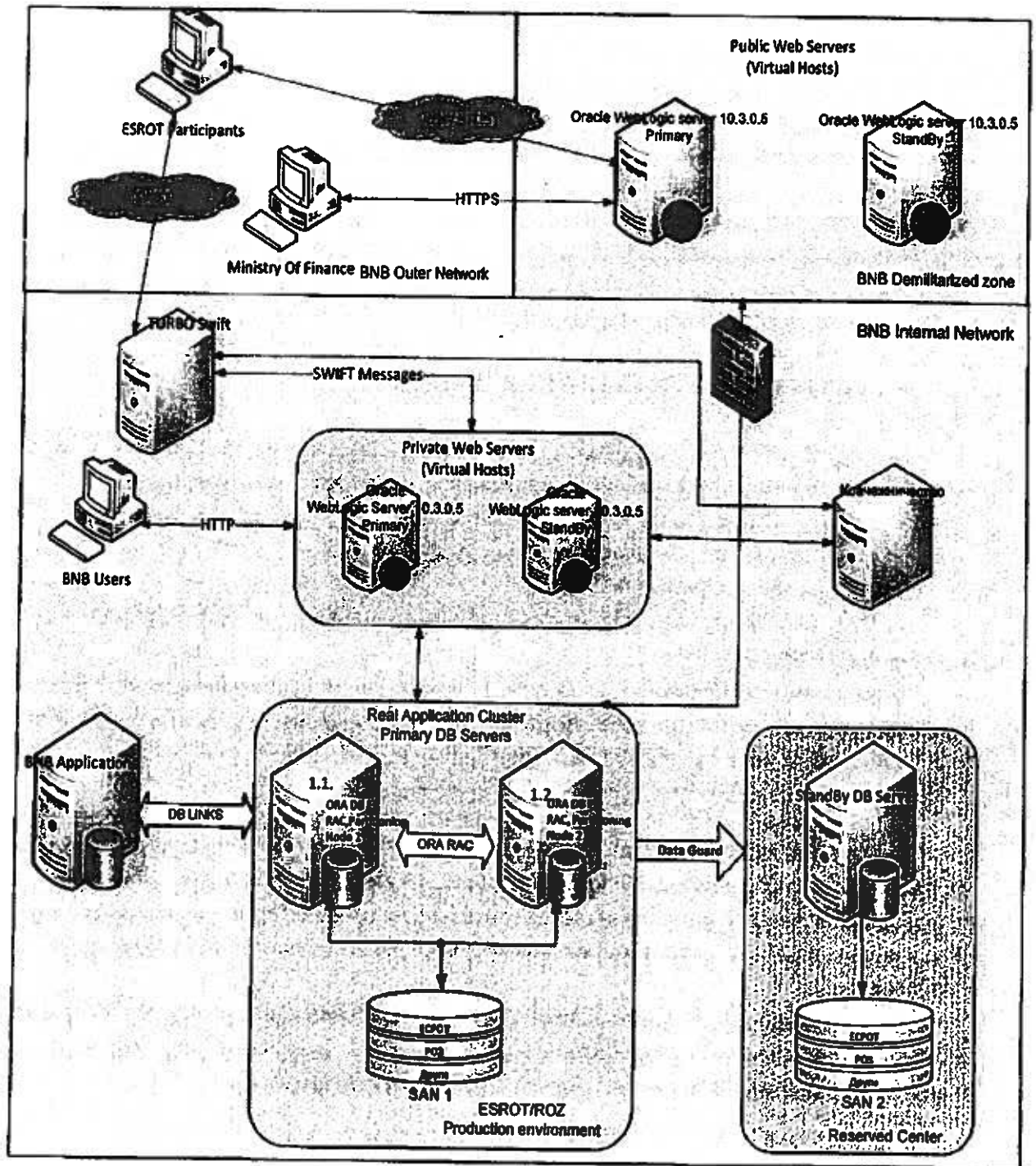
Регистърът на особените залози осигурява възможност за:

- 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 PowerPC_POWER8
- Софтуер
 - Operation System AIX 6.1
 - Oracle Database RAC 11.2.0.3
 - Oracle Weblogic Server 10.3.6.0
 - 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 10.3.6.0
- 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.

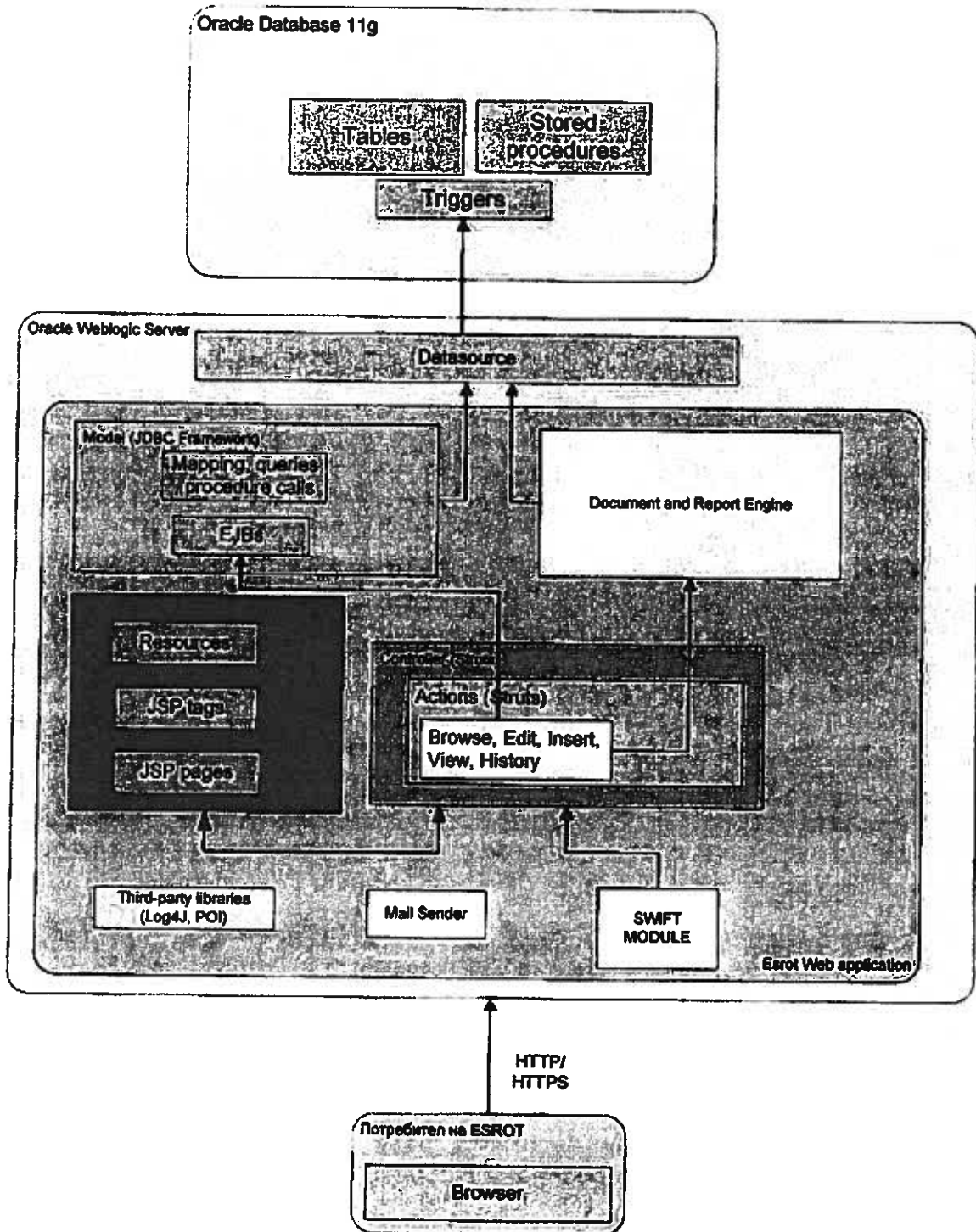
Достъпът на участниците в ЕСРОТ до WEB - базираната функционалност на системата се осъществява по защитен комуникационен канал, реализиран посредством изградена виртуална частна мрежа (VPN) и IPSec/3DES криптиране.

Системата има интерфейси към следните компоненти и системи в БНБ:

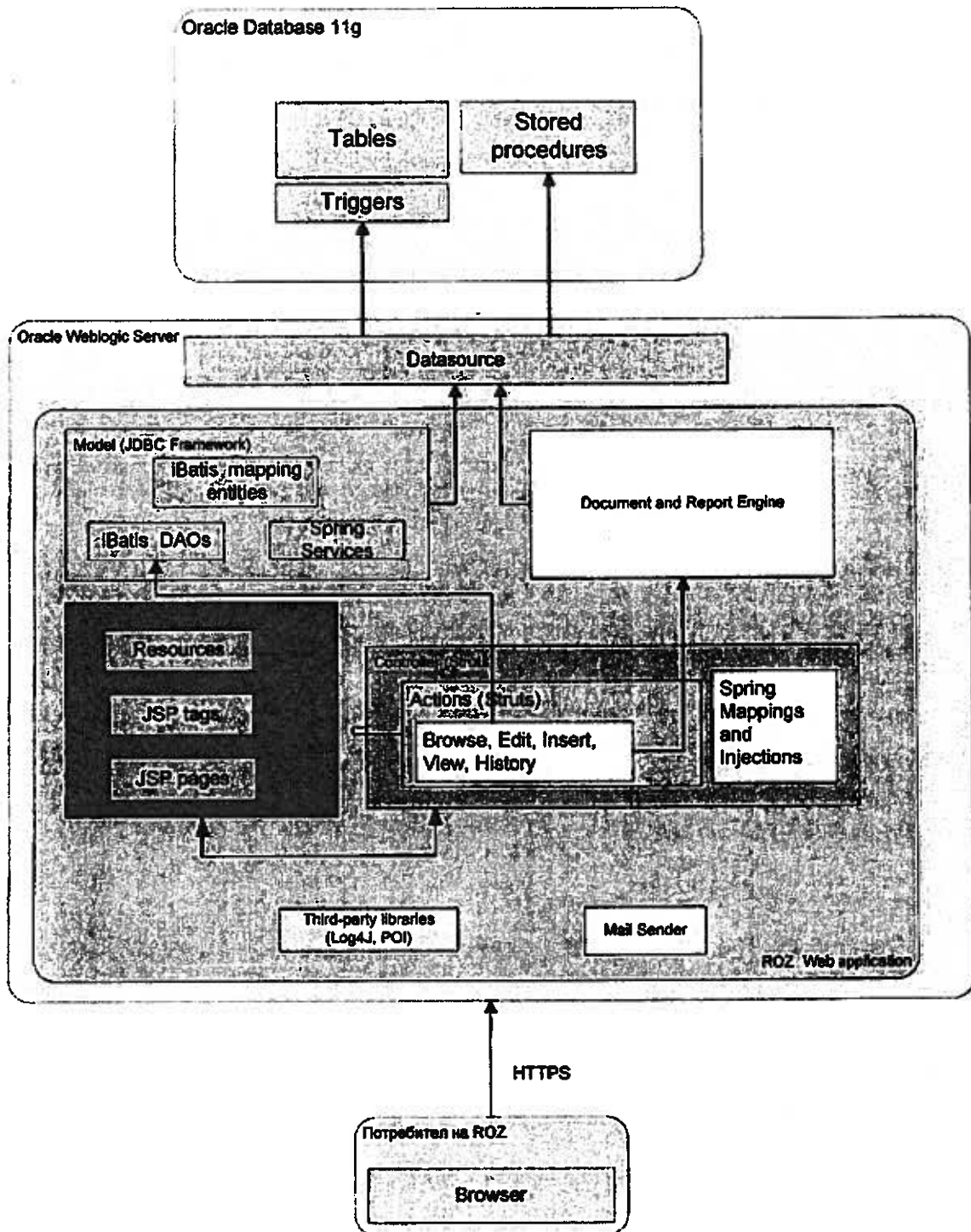
- ЕСРОТ и РОЗ функционират върху обща база данни;
- АДЦК (Система за провеждане на аукциони за ДЦК) – връзката се осъществява през database link между двете бази данни;
- СДЦК (система за сетълмент на ДЦК) – връзката се осъществява през database link между двете бази данни;
- Файлови директории за получаване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

- Предаване на данни за ИСИС (Интегрирана статистическа информационна система) - - 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 ползват 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:

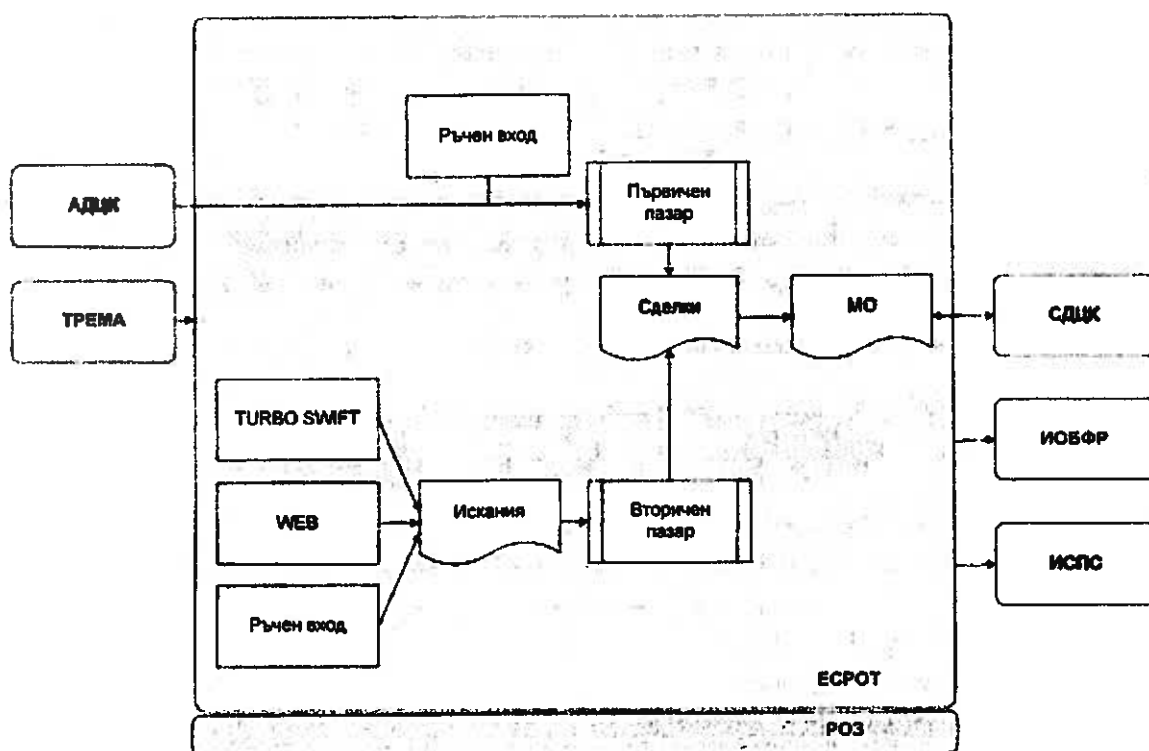
- Document and Report Engine -представява библиотека за генериране на справки и мемориални ордери в PDF и XLS формат.
- Swift folders – съдържат получените и изпратени Swift съобщения.
- Mail Sender - осъществява връзка с Mail сървъра на БНБ, от където се разпраща до всички потребители електронна поща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

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 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 пречести 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 на системите;
- администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането 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 на системите

- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- Оказване на помощ при анализ на подлежащи на промяна бизнес процеси;
- Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;
- Оказване на помощ за анализ на интерфейсни 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.

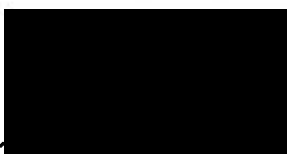
Забележка: аварийна ситуация – ситуация, при която система/системите не работи/работят изцяло или частично

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.

ДО
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА
ГРАД СОФИЯ 1000,
ПЛ. „КНЯЗ АЛЕКСАНДЪР I“ № 1

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка с предмет:

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

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ”, ние:

От: „Емпириу“ АД, ЕИК: 175372132, София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9 Б, вх. Б, ет. 4, ап. 8, предоставяме следното техническото предложение, съдържащо:

I. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

1. В качеството си на представляващ участника, декларирам, че сме запознати с условията на поръчката и с подаването на настоящото предложение удостоверявам безусловното приемане на всички изисквания и задължения, поставени от Възложителя в провежданата процедура.

2. Декларирам, че в случай, че бъдем избрани за изпълнител, представляваният от мен участник се задължава да извърши следните услуги:

2.1. „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ”, подробно описана в Приложение № 1 - „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“

2.2. Потвърждаваме, че абонаментното обслужване ще се извършва съгласно изискванията на Възложителя, описани в 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)”. Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване на системата се съдържа в ПРИЛОЖЕНИЕ 1 към настоящото предложение.

II. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СЪГЛАСИЕ С ПРИЛОЖЕНИЯ ПРОЕКТ НА ДОГОВОР

На основание чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „в“ от ППЗОП и в съответствие с изискванията на Възложителя, в качеството си на представляващ участника, декларирам, че съм запознат и приемам клаузите в проекта на договор, приложен в документацията за участие в настоящата обществена поръчка.

III. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СРОКА НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА


На основание чл. 39, ал. 3, т. 1, б. „г“ от ППЗОП и в съответствие с изискванията на Възложителя, в качеството си на представляващ участника, декларирам, че срокът на валидност на нашето предложение е 3 (три) месеца, от датата, която е посочена за дата на получаване на офертата, а в случай че бъдем избрани за изпълнител по договора за обществена поръчка – до пълното изпълнение на всички права и задължения, предвидени в него.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ:

1. ПРИЛОЖЕНИЕ 1 - Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ.

Дата: 27.07.2018 г.



 Подпис:
 Име и длъжност: Илиан Вълчев
 /Изпълнителен директор/
 Име на участника: „Емпири“ АД



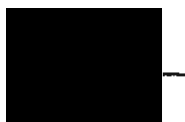
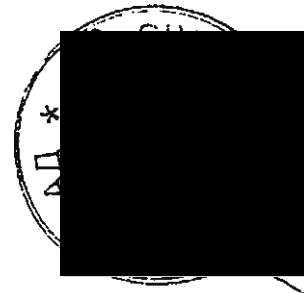
Техническо предложение

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Подробно описание на услугите по абонаментно
обслужване на

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

Подадено от: Емпириу АД





empiriu

Съдържание

1	Предназначение на документа	4
2	Използвани термини и съкращения	5
3	Цел	6
4	Обхват	6
5	Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване	6
5.1.1	Обхват на абонаментното обслужване	7
5.1.2	Основни дейности в обхвата на абонаментното обслужване	7
5.1.3	Допълнителни дейности в обхвата на абонаментното обслужване	8
5.1.4	Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системите	8
5.1.5	Срок за изпълнение	9
5.1.6	Място за изпълнение	9
5.2	Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия	9
5.2.1	Процедура	9
5.2.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване (HelpDesk)	11
5.3	Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване	16
5.3.1	Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти	16
5.3.2	Месечна профилактика	16
5.3.3	Допълнително обучение	17
5.4	Време за реакция и изпълнение	17
5.4.1	Приоритети на обслужване на заявките	17
5.4.2	Време за реакция и изпълнение при възникване на инциденти (аварийни ситуации)	17
5.4.3	Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/грешки, несъответствия	17
5.4.4	Период на абонаментното обслужване	18
5.5	Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване	18
5.6	Образци на документи	19
5.6.1	Заявка за поддръжка	20



empiriu

5.6.2	Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)	22
5.6.3	Протокол от профилактика	23
5.6.4	Протокол за приемане на дейност	24
6	Екип за изпълнение на абонаментното обслужване	25
6.1	Органиграма на екипа по изпълнение	25
6.2	Роли и отговорности в екипа на Емпериу	25
6.3	Ръководител проект	25
6.4	Бизнес анализатор	25
6.5	Софтуерен разработчик	26
6.6	Разработчик на базата данни	26
6.7	Администратор на базата данни	26
6.8	Специалист по качеството	27
6.9	Отговорник за абонаментното обслужване	27
6.10	Представяне на екипа от Емпериу	28
6.11	Необходими човешки ресурси от БНБ	31



1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите в обхвата на обществена поръчка с предмет „ Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ ” относно извършването на дейностите по абонаментно обслужване, съобразени с изискванията в тръжната документация, поставени от БНБ, международните стандарти и най-добри практики за организация и управление на проекти с подобен обхват и мащаб. Документът съдържа още представяне на екипа по изпълнение.

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

- Указания за подготовка на документите за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“;
- Проект на договор;
- Техническа спецификация:
 - ▶ Приложение № 1 – „Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“;
 - ▶ 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) в БНБ“;



empiriu

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Системата	Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ
ЕСРОТ	Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК
РОЗ	Информационна система Регистър на особените залози
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите системата в БНБ с изключение на системния софтуер.
Услуга	Информационните системи и прилежащата им софтуерна среда
Инцидент (според дефинициите на ITIL). Този термин съответства на понятието Аварийна ситуация от Техническа спецификация (Приложение 2) към настоящата поръчка.	Прекъсване на услугата. Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.
Проблем (според дефинициите на ITIL)	Намаляване на качеството на използване на услугата
Недостатък/Несъответствие	Несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация
Грешка	Неправилна работа на услугата или компонент от нея
Сервизен случай	Проблем, недостатък или грешка. Описват се в заявки за поддръжка.
Заявка за поддръжка	Това е протокол по образец (типова форма), съставен от служителите БНБ и изпратен по осигурените канали за обслужване до Изпълнителя с обратна нотификация за доставка и прочитане на съобщението.



empiriu

3 Цел

Целта на дейностите за изпълнение на обществена поръчка с предмет „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 възможности за:

- ▶ Предотвратяване на проблеми при експлоатацията;
- ▶ Осигуряване на непрекъсваем процес на работа;
- ▶ Осигуряване на експертна и консултантска помощ при експлоатацията на системите.

4 Обхват

В обхвата на дейностите за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“ влизат следните услуги:

1. Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ, подробно в Приложение № 1 на техническата спецификация от тръжната документация.

Абонаментното обслужване се извършва съгласно:

- Приложение № 1 от тръжната документация – „Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“;
- Приложение № 2 от тръжната документация – „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) в БНБ“;
- Договор за изпълнение на поръчката.

5 Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване

Обхватът, организацията и изпълнението на дейностите по абонаментното обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ ще бъдат изцяло съобразени и подчинени на изискванията на Приложение 2 от настоящата поръчка.

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



empiriu

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 градивни елементи. Те формират базата за ефективно и ефикасно използване на ИТ.

5.1.1 Обхват на абонаментното обслужване

Съгласно изискванията от Приложение 2, услугата „Абонаментно обслужване на системата“ включва:

- ▶ Основни дейности;
- ▶ Допълнителни дейности;
- ▶ Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системите.

5.1.2 Основни дейности в обхвата на абонаментното обслужване

- ▶ Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречести 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





empiriu

(операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането на системите;

- ▶ Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането 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.

5.1.3 Допълнителни дейности в обхвата на абонаментното обслужване

- ▶ 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.

5.1.4 Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системите

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

5.1.5 Срок за изпълнение

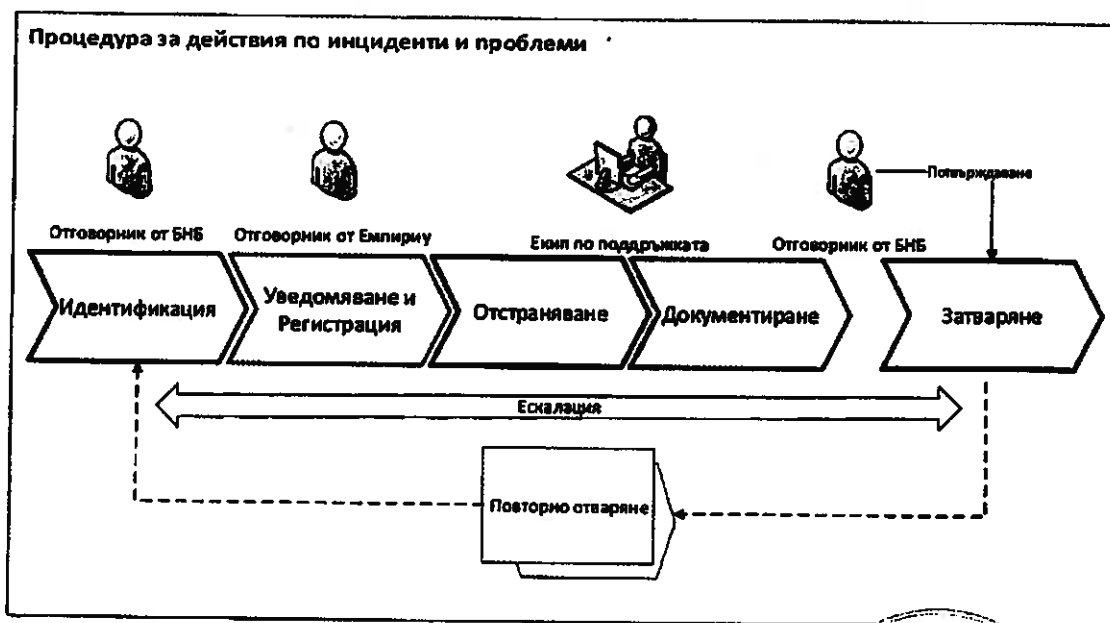
Абонаментното обслужване се извършва за срок от 2 (две) години, считано от 08.09.2018 г. В случай, че договорът за изпълнение на обществената поръчка се сключи на по-късна дата от 08.09.2018 г., то срокът започва от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, посочен на страница първа от сключения договор.

5.1.6 Място за изпълнение

Дейностите по абонаментното обслужване ще се извършват в гр. София, пл. „Княз Александър“ I № 1 и ул. „Позитано“ № 7.

5.2 Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия

5.2.1 Процедура



(1) **Идентификация:** Идентификацията се извършва от служителите на дирекция „ДДГД“, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС при системни ИТ проблеми.

(2) **Уведомяване и Регистрация:** Съответният служител от БНБ регистрира инцидента/проблема в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на Изпълнителя – OTRS и уведомява Изпълнителя по телефон (възможно е при аварийни ситуации) и/или e-mail, като изпраща заявка за поддръжка (типова форма) с описание на инцидента.



empiriu

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

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

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

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

(3) Реакция: 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 системата. Времето за реакция ще бъде съобразено със сроковете, описани в т. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ.

(4) Отстраняване: Всички дейности по отстраняване на инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия се извършва в сроковете, описани в т. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ. В случай на възникване на обстоятелства, които възпрепятстват това изпълнение се извършва ескалация (стъпка 6 от настоящата процедура).

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

Потвърждаването на резултатите от отстраняването на инцидент/аварийна ситуация и проблем/грешка се извършва от заявителя.

(5) Документиране: След възстановяване на работата на системата след инцидент, отговорник от екипа на Емпериу изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се представя на БНБ и се подписва от представителите на двете страни в първия работен ден след края на съответния срок по т. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ. Ако в процеса на възстановяване на системата са идентифицирани нови



empiriu

проблеми, Изпълнителят съставя необходимите документи за тях. Документирането на промените в статуса на всяка заявка се извършва в системата за обслужване на абонаментната поддръжка, описана по-долу в текущата точка.

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

(7) **Затваряне:** След приключване на всички дейности по обслужване на всяка заявка за поддръжка и получаване на потвърждение от заявителя ѝ, тя се затваря.

(8) **Повторно отваряне на затворена заявка за инцидент/аварийен случай:** 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;

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

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

5.2.2 Система за управление на заявките за абонаментно обслужване (HelpDesk)

5.2.2.1 *Общо представяне*

За целите на абонаментното обслужване на системите, 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.

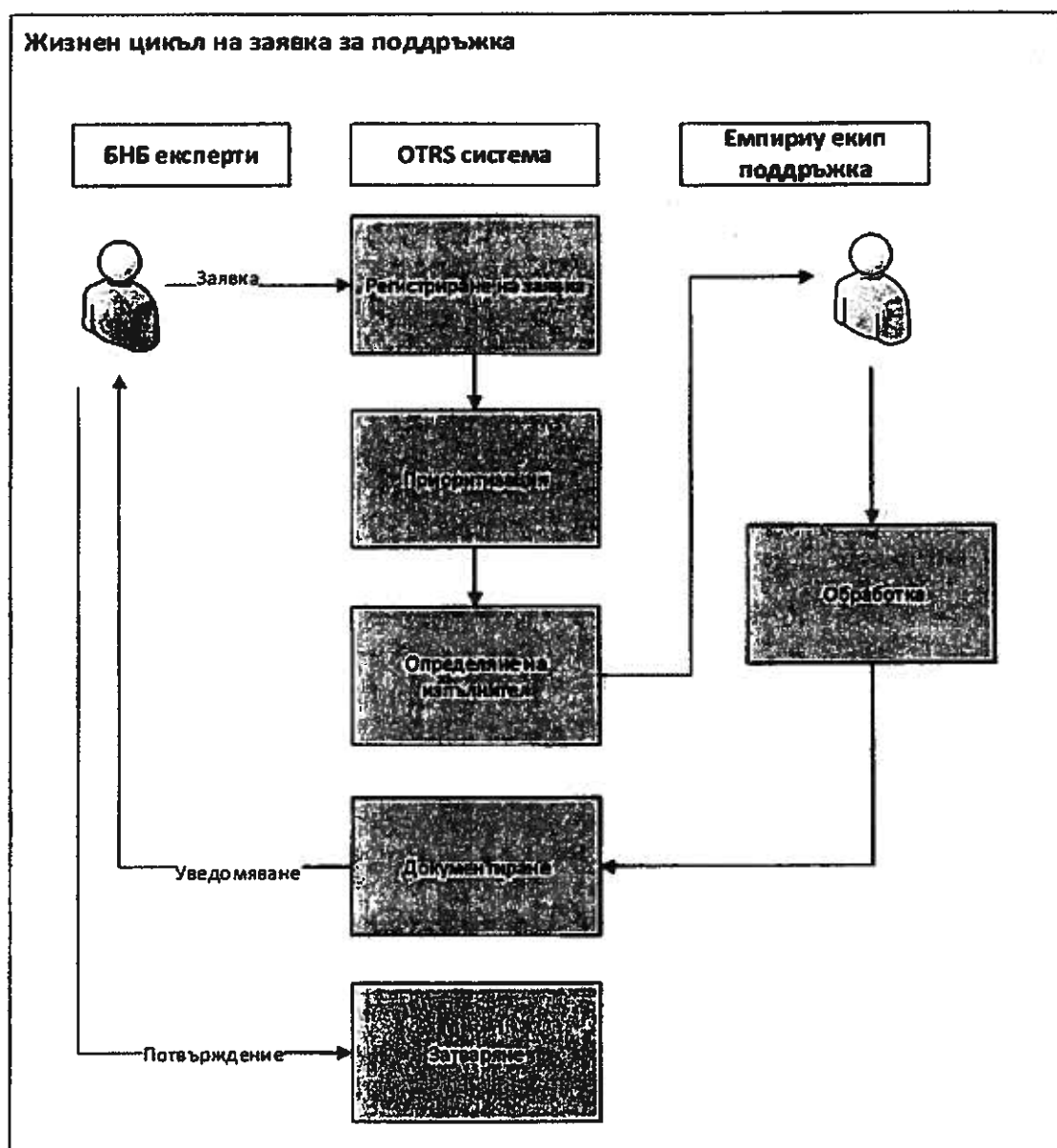
Основните функции на системата са:



empiriu

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

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





(1) Регистрация

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

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

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

(2) Приоритизиране на заявка

Заявките за поддръжка ще бъдат приоритизирани съгласно възприетите дефиниции, които са описани подробно в т. Време за реакция и изпълнение 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

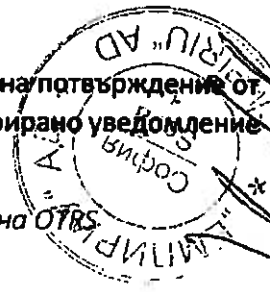
След приключване на работа по съответната заявка, данните за нея й ще бъдат актуализирани, като бъдат описани предприетите действия и бъде променен статуса й. Това действие ще генерира съобщение, което да уведоми експерта от БНБ, иницирал заявката.

(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.

5.2.2.2 *Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS*

(1) Достъп до клиентския портал на системата





empiriu

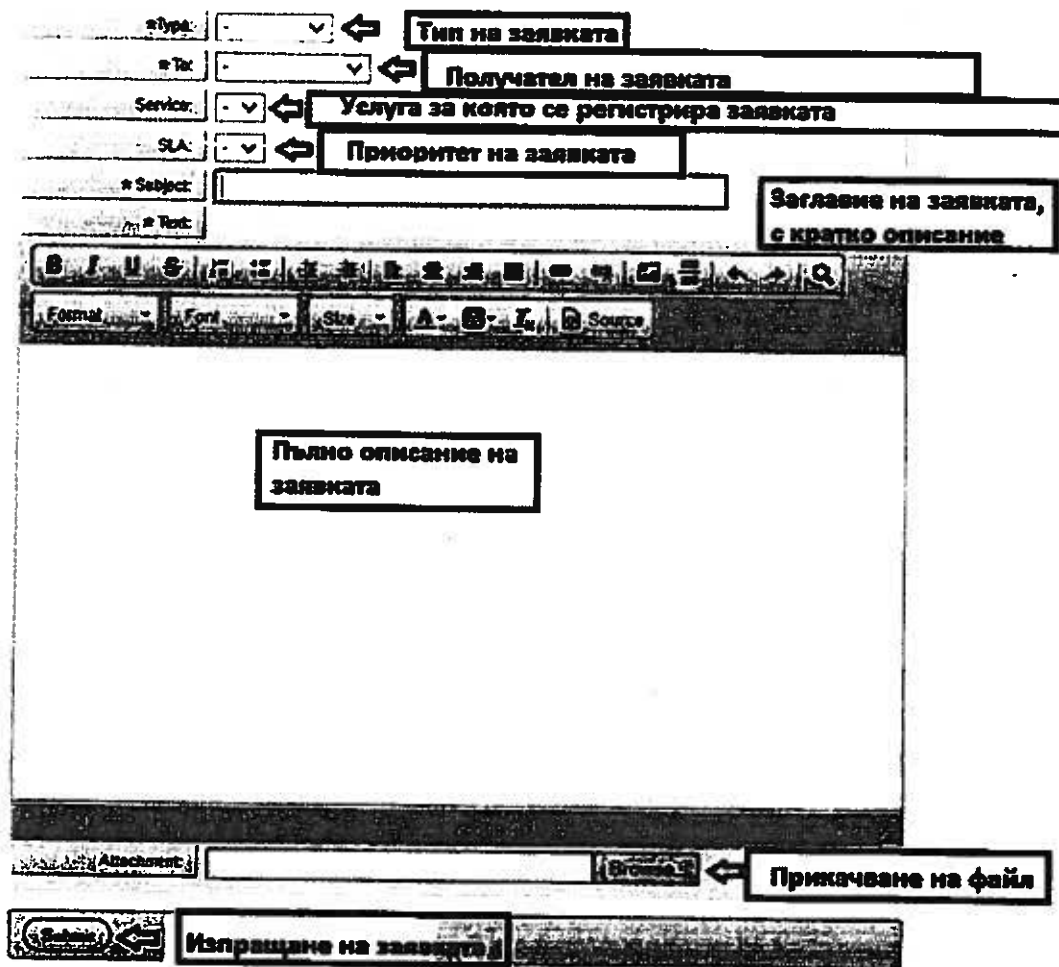
Експертите от БНБ ще имат достъп до приложението през браузър чрез уеб адрес, като използват потребителско име и парола.

(2) Създаване на нова заявка

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



с което се зарежда формата, за създаване на заявки:

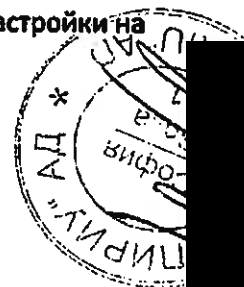


(3) Възможност за преглеждане на заявки, отворени от експерт от БНБ

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

(4) Настройки на потребителския профил

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



A screenshot of the Empiriu user interface settings page. It contains four main sections: 1. 'Interface language' with a dropdown menu set to 'English (United States)' and an 'Update' button. 2. 'Ticket overview' with a dropdown menu set to 'off' and an 'Update' button. 3. 'Number of displayed tickets' with a dropdown menu set to '25' and an 'Update' button. 4. 'Change password' with three input fields for 'Current password', 'New password', and 'Verify password', and an 'Update' button.

5.3 Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване

5.3.1 Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти

При подаване на заявка за промяна или 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. Екипът по поддръжка съдейства за изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им, както и за анализ на подлежащи на промяна бизнес процеси и изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна. За изпълнението на тези дейности ръководителите на проекта от страна на Възложителя и Изпълнителя съгласуват обхвата на тези дейности и вида на резултатите от тях (спецификации, протоколи и др.).

5.3.2 Месечна профилактика

В обхвата на абонаментното обслужване от екипа на Емпериу всеки месец ще се извършва профилактика на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ. Дейностите по на месечна профилактика започват от датата на сключването на договора.

Дейностите по профилактиката ще включват:

- ▶ Проверка за свободно място по дискови масиви на ниво ОС;
- ▶ Проверка на логовете на базата данни за предупреждения или грешки;
- ▶ Проверки за свободно място на ниво база данни (datafiles);
- ▶ Проверка за коректно изпълнение на архивите на базата данни;
- ▶ Проверки свързани с производителност (performance) на базата данни, и на различни alerts на базата данни през OEM (Oracle Enterprise Manager);
- ▶ Проверки за надвишаване на зададени параметри на базата данни (метрики);



► Преглед на логовете за грешки.

Като резултат от тези дейности ще се изготвя документ – протокол, който ще съдържа описание на регистрирани проблеми (ако има такива), взети мерки, статус на системата към момента на профилактиката и след приложените мерки (ако има такива), предложения и препоръки и ще се подписва от двете страни.

5.3.3 Допълнително обучение

В случай на необходимост от допълнително обучение на потребителите и експертите по експлоатация на системата, то трябва да бъде планирано чрез изпращане на писмена заявка от страна на БНБ, която включва тема, обхват и брой обучаеми. За всяко обучение екипът на Емпериу ще изготвя програма и график за провеждане, които ще се съгласуват с БНБ.

5.4 Време за реакция и изпълнение

5.4.1 Приоритети на обслужване на заявките

- **Аварийна ситуация** - ситуация, при която система/системите не работи/работят изцяло или частично;
- **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.

5.4.2 Време за реакция и изпълнение при възникване на инциденти (аварийни ситуации)

Време за реакция: Отзоваване до 1 час на място – сградата на БНБ.

Време за отстраняване: Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на аварийната ситуация.

5.4.3 Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/грешки/несъответствия

- **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;



empiriu

- ▶ **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.**

5.4.4 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.

5.5 Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване

Възложителят приема изпълнението на предмета на поръчката с подписването на двустранен приемателно-предавателен протокол в срок до 5-то число на месеца, следващ отчетното тримесечие. В изготвеният приемателно-предавателен протокол се посочват:

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



empiriu

В случай че Възложителят има забележки по представения приемателно-предавателен протокол, той може да откаже подписването му. В този случай Възложителят уведомява писмено Изпълнителя и в срок до 10 (десет) 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.

5.6 Образци на документи

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





empiriu

5.6.1 Заявка за поддръжка

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

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

I. Попълва се от БНБ

Дата и час на възникване:

Дата и час на регистрацията:

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 (аварийна ситуация, проблем, грешка, несъответствие)	
Степен на влияние	
Приоритет	
Свързан ли е с други инциденти/проблеми	
Съпътстващи документи (screenshots, допълнителни детайли и разяснения, описани в отделен документ)	



empiriu

II. Попълва се от Емпериу

Дата и час на приемане:

Имена на лицето, което приема заявката:

Анализ на сервизния случай:

Описание на установените причини	
Вид на сервизния случай	
Оценка за обхвата на влиянието	
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 Емпериу, отразил промяната в БНБ:

Имена на служителя, проверил промяната от страна на БНБ:

Допълнителни указания във връзка с направените промени:

.....

III. Попълва се от БНБ (заявителя)

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

Дата и час на потвърждението:





empiriu

5.6.2 Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)

Констативен протокол за действия при инцидент (аварийна ситуация)	
Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Абонаментно обслужване 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 инцидента (аварийната ситуация)	
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системата	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на инцидента	
За Емпериу:	За БНБ:
Дата:	Дата:
Име:	Име:
Получил:	Получил:



empiriu

5.6.3 Протокол от профилактика

Протокол

за извършена профилактика

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

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:





empiriu

5.6.4 Протокол за приемане на дейност

Протокол за приемане на дейности

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

период ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

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

№	Дата на ДЦК	Кратко описание на заявката/дейност/профилактика	Приоритет	Лице, извършило действието	Резултат (Статус)	Времетрае/Очакван срок за отстраняване/препоръки

2. Списък със заявки за поддръжка/дейности, извършени извън основния период на абонаментно обслужване

№	Дата на ДЦК	Кратко описание на заявката/дейност	Приоритет	Лице, извършило действието	Резултат (Статус)	Времетрае (с/ч)

3. Приложения, които са неразделна част от протокола:

1.
2.

Изготвил:

Утвърдил и приел:

За Емпериу:

За БНБ:

Дата:

Дата:

Име:

Име:

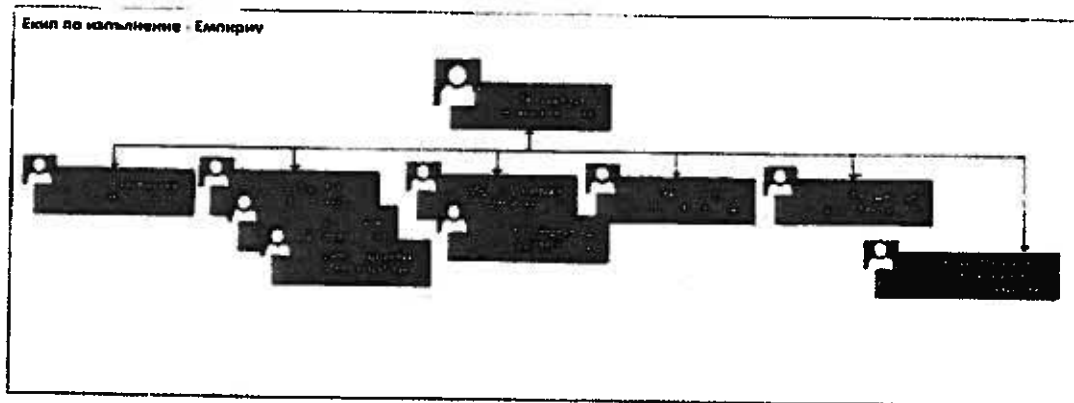
Подпис:

Подпис:



6 Екип за изпълнение на абонаментното обслужване

6.1 Органиграма на екипа по изпълнение



6.2 Роли и отговорности в екипа на Емпериу

6.3 Ръководител проект

Ще бъде отговорен за изготвянето на плана за изпълнение на проекта, за планирането на дейностите за отговор на риска, за организирането, управляването и контролирането на работата и ресурсите за успешно изпълнение на проекта, за изготвянето на всички очаквани резултати и отчети, за спазването и изпълнението на всички процедури и дейности, детайлно описани в т. 5 Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване от текущия документ.

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

6.4 Бизнес анализатор

Отговаря за дейностите по анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания, анализ на подлежащи на промяна бизнес процеси, анализ на интерфейсни процедури за връзка с други системи. Отговаря за изготвяне на документите, които са резултат от този анализ. Взема участие в изготвянето на потребителска документация и ръководства. В ангажиментите на бизнес анализатора влизат срещи и оперативна връзка с ключовите потребители от страна на БНБ, които имат отношение към изискванията към системата и нейното използване. В хода на изпълнението на проекта и за целия период на договора, е отговорен за анализа и оценка на влиянието на промените в изискванията към системата върху обхвата и целите



empiriu

на проекта и договора. Участва активно в процесите по управление на риска като прави предложения за промяна и идентифициране на потенциални рискове.

6.5 Софтуерен разработчик

Тези специалисти ще сформират екипа по дизайн и разработка, внедряване, и абонаментно обслужване. Този екип ще бъде отговорен за извършването на всички необходими дейности разработка и внедряване, свързани с отстраняване на дефекти и несъответствия в системите. В ангажиментите на разработчиците влизат изготвяне на дизайн и графични елементи за потребителския интерфейс, разработване на 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.

6.6 Разработчик на базата данни

Този специалист е отговорен за анализ на изискванията към данните на системата и текущото състояние на базата данни на системата. Прави промени и допълнения в дизайна на базата данни при необходимост (в случаите на промяна на функционалност за отстраняване на дефект/несъответствие), съгласно изискванията и спецификациите. Разработчикът на базата данни е отговорен промените и допълненията в логическия модел на базата данни, участва в изграждане и реализиране на стратегията за актуализация 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. Този специалист заедно със софтуерните разработчици участва в дейности свързани с въвеждането в реална експлоатация системата, в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти и проблеми.

6.7 Администратор на базата 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 системата. 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 системата.

Участва в инсталиране при необходимост нови версии (пачове) на базите данни на системата.



empiriu

Следи за коректната работа на информационната система при използване на ресурси на базата данни.

Изготвя предложения за оптимизиране на работата на информационната система.

Изготвя предложения за технологично обновяване при необходимост.

Следи за успешността на направените архиви на базата данни.

Възстановява базата данни от архивни копия.

Изготвя технологична документация за системата.

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

Участва в изграждане и реализиране на стратегията за актуализация 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 профилактика на системата по време на абонаментното обслужване.

6.8 Специалист по качеството

Ще бъде отговорен за планирането, организацията и изпълнението на процесите по осигуряване на качеството. Специалистът по качеството ще организира вътрешните 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.

6.9 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. Подребно описание на услугите по абонаментното обслужване от текущия документ.

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



empiriu

6.10 Представяне на екипа от Емпериу

Роля	Име	Кратко представяне
Ръководител проект	[REDACTED]	[REDACTED] 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 притежава и сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation, както и сертификат за преминалото обучение за управление на софтуерни проекти.
Бизнес анализатор	[REDACTED]	[REDACTED] бакалавър по „Индустириален мениджмънт“ и има над 6 г. професионален опит като бизнес анализатор. Той притежава сертификат за успешно преминалото обучение по използване на инструментални средства за моделиране на бизнес процеси - IBM Certified BPM Analyst - Blueworks Live. Участва в проекти за Прокуратура на Република България и Агенция Пътна инфраструктура.



empiriu

Софтуерен разработчик	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър „Изчислителна техника“ 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.
	[REDACTED]	[REDACTED] бакалавър по специалност „Информатика“ и има над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик, придобит в хода на разработване и внедряване на информационни системи. Христо владее много доре използваните технологии и има опит в множество проекти, реализирани на международния пазар.
	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър по специалност „Компютърни системи и технологии“ и има над 5 г. професионален опит като софтуерен разработчик. Станимир успешно е преминал обучение и получил сертификат Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer. Участвал е в реализацията на проекти за Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и НАП.
Администратор на бази данни	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър – инженер по „Компютърна техника и технологии“ и притежава 10 г. опит в администрирането на бази данни, администрирането на системи и разработката на софтуер. Той е отлично квалифициран експерт, който е участвал в реализацията на много проекти, които възложител е БНБ. Радостин притежава сертификат Oracle 10g OCP за администратор на бази данни.
Разработчик на база данни	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър по „Информатика“ с над 14 годишен опит в разработване на софтуер и над 7 г. опит в разработването на бази данни. Има редица успешно реализирани проекти за държавната администрация и големи организации с нейно



empiriu

		<p>участие като експерт бази данни /Интернет страницата на Българска Народна Банка, Информационна система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти в БНБ, VIES за Национална агенция за приходите и др. Марина е сертифициран Oracle OCP специалист. Притежава отлични познания относно използваните технологии. Работи много добре в екип и с клиенти. За добрата си работа по проекти за БНБ има препоръка от клиента.</p>
		<p>притежава над 15 г. професионален опит като разработчик на бази данни. Той има значителен опит в анализа, дизайна и в моделирането на бази данни. Светослав е доказан специалист в разработването, внедряването и поддръжката на софтуерни решения – сървърни платформи, системи за управление на бази данни и уеб приложения. Експертът притежава отлични познания относно използваните технологии.</p>
Специалист по качеството		<p>е много организиран и високоотговорен специалист с над 5 г. практически опит в тестване и осигуряване на качество на софтуерни системи и приложения. Тя има магистърска степен по „Информационни технологии“ и притежава отлични познания относно използваните технологии и инструменти за тестване. Анна успешно е преминала обучение за тестване на информационни системи и притежава сертификат за ISTQB Certified Tester, Foundation Level. Умее да работи в екип, има отлични комуникационни и организационни качества. Анна е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.</p>
Отговорник по абонаментната поддръжка		<p>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. Ралица успешно е преминала обучение за тестване на информационни</p>



empiriu

		системи и притежава сертификат за ISTQB Certified Tester, Foundation Level. 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), Емпериу АД ще осигури допълнителни експерти за успешно и в срок изпълнение на задачите.

6.11 Необходими човешки ресурси от БНБ

БНБ трябва да определи Ръководител на проект и служители, с които екипът на Емпериу ще работи съвместно по дейностите, за които се изисква участие от страна на БНБ и са свързани с обхвата на текущата поръчка. Тези служители ще участват в анализа на изискванията към промените, свързани с отстраняване на грешки/несъответствия в работата на системите, ще съдействат за осигуряване на достъп до средата на системите и ще участват в приемането на резултатите от работата по заявките за поддръжка и резултатите от тестването и внедряването на промените.

Ръководител проект е отговорник от страна на БНБ дейностите по абонаментно обслужване на системата.

До 5 (пет) дни от датата на сключване на договора БНБ трябва да изпрати по е-мейл до Изпълнителя с контактна информация за Ръководител проект.

ДО
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА
ГРАД СОФИЯ 1000,
ПЛ. „КНЯЗ АЛЕКСАНДЪР I“ № 1

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и
обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ)
в БНБ”

От: „Емпириу“ АД, ЕИК: 175372132, София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9 Б, вх. Б, ет. 4,
ап. 8

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обявената от Вас обществена поръчка с горепосочения предмет, предоставяме следното Ценово предложение:

I. Цената за абонаментно обслужване на системите, подробно описани в Приложение № 1 „Електронна система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистър на особените залози (РОЗ)“ в Основния период на обслужване (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 - „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)“ е в размер на 188 000 (сто осемдесет и осем хиляди) лева, без ДДС, за период от 2 (две) години.

Забележка:

Предлаганата от участниците цена за абонаментно обслужване на системата да не надвишава сумата от 188 000 (сто осемдесет и осем хиляди) лева без ДДС за период от 2 години. В случай че участник предложи по-висока цена ще бъде отстранен от участие в процедурата.

Сумата се изписва с цифри и с думи – като при констатирано несъответствие между цифреното и буквеното изписване на сумата, съответният участник ще бъде отстранен от участие в процедурата.

II. Часова ставка за услугите, свързани с осъществяване на абонаментно обслужване извън Основния период на обслужване - във времето от 18:30 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни, е в размер на 105 (сто и пет) лева на час, без ДДС.

Забележка:

Часовата ставка за осъществяване на абонаментно обслужване извън Основния период на обслужване не може да надвишава 105 лева за час.

Сумата се изписва с цифри и с думи – като при констатирано несъответствие между цифреното и буквеното изписване на сумата, съответният участник ще бъде отстранен от участие в процедурата.

В предлаганите цени са включени всички възможни разходи на изпълнителя по изпълнение на услугите, предмет на обществената поръчка, като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от изпълнителя.

Предлаганите цени, посочени от участниците в т. I и т. II от настоящото Ценово предложение, ще бъдат оценявани съгласно приложената към документацията „Методика за комплексна оценка и начин за определяне на оценката по всеки показател“.

Дата: 27.07.2018 г.

Подпис: 

Име и длъжност: Илиян Вълчев

/Изпълнителен директор/

Име на участника: „Емпирну“ АД



СПИСЪК НА ПЕРСОНАЛА, КОЙТО ЩЕ ИЗПЪЛНЯВА УСЛУГИТЕ И НА РЪКОВОДНИЯ СЪСТАВ НА ПРОЕКТА

От: [REDACTED], с ЕГН: [REDACTED], с лична карта № [REDACTED], издадена на 13.03.2014 г. от МВР София, изпълнителен директор на „Емпириу“ АД, ЕИК: 175372132, определено за изпълнител с Решение № БНБ – 87369/10.08.2018 в обществена поръчка с предмет: „Абонаментно обслужване на Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) и Регистъра на особените залози (РОЗ) в БНБ“

Персоналът на „Емпириу“ АД, който ще е ангажиран с изпълнението на услугите по договора е:

№	Име на експерта	Професионална компетентност	Предлагана роля в екипа
1	[REDACTED]	Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника Сертификати: Сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation Сертификат за преминат курс на обучение по основи на управлението на софтуерни проекти Професионален опит: Над 20 г. професионален опит в областта на ИТ. Над 10 г. опит като ръководител на ИТ проекти.	Ръководител на екипа
2	[REDACTED]	Образование: Бакалавър по Индустриален мениджмънт Сертификати: Сертификат за преминато обучение по използване на инструментални средства за моделиране на бизнес процеси - IBM Certified BPM Analyst - Blueworks Live; Business Process Manager - Express or Standard Edition V8.0, Професионален опит: Над 6 г. професионален опит като бизнес анализатор	Бизнес анализатор
3	[REDACTED]	Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника	Софтуерен разработчик



empiriu

		Професионален опит: Над 7 г. професионален опит като софтуерен разработчик	
4		Образование Бакалавъл по специалност „Информатика“ Над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик	Софтуерен разработчик
5		Образование Бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ Сертификати: Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer Професионален опит: Над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик	Софтуерен разработчик
6		Образование: Магистър по специалност математика със специализация по информатика. Втора специалност – математика и информатика Сертификати: Сертификат Oracle 10G Certified Associate Сертификат Oracle 10G Certified Professional Професионален опит: Над 14 г. професионален опит в областта на ИТ, над 7 г. опит като разработчик на база данни	Разработчик на бази данни
7		Професионален опит: Над 15 г. професионален опит като софтуерен разработчик	Разработчик на бази данни
8		Образование: Магистър – инженер по специалност компютърна техника и технологии Сертификат: Сертификат Oracle 10g DBA – Oracle Certified Professional Професионален опит: Над 17 г. професионален опит в областта на ИТ и над 10 г. опит като администратор на бази данни	Администратор на бази данни



empiriu

9	[REDACTED]	Образование: Магистър по информационни технологии Сертификати: ISTQB Certified Tester, Foundation Level Професионален опит: Над 5 години професионален опит в осигуряване на качеството на софтуерни системи	Специалист по качеството
10	[REDACTED]	Професионален опит: Над 3 г. професионален опит в областта на ИТ. Опит в бизнес анализа, контрола на качеството и обучението на потребители.	Отговорник по гаранционната поддръжка

Илиан Вълчев
/Изпълнителен директор

София, 17.08.2018 г.