

## ДОГОВОР ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ

Днес ..... г., в гр. София между:

**БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**, със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ 000694037, представлявана от г-жа СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА – главен секретар, в качеството ѝ на възложител съгласно Заповед №БНБ-36859/01.04.2019 г. и г-жа ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА – главен счетоводител, наричана за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

**„ЕМПИРИУ“ АД** със седалище и адрес на управление: гр. София 1504, район Оборище, бул. „Янко Сакъзов“ № 9Б, вх. Б, ап. 8, 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. 82, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) и във връзка с проведена открита процедура по чл. 73, ал. 1 от ЗОП за сключване на рамково споразумение с предмет: „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“ и Решение № БНБ-22905/19.02.2020 г. на главния секретар на БНБ за определяне на изпълнител по договор за обществена поръчка, сключен въз основа на Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. („Споразумението“), се сключи настоящият договор („Договорът“) за следното:

### І. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва срещу възнаграждение и при условията на този договор, по отношение на информационната система Регистър на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ услуги по:

1. Абонаментно обслужване на РБСС;

2. Абонаментно обслужване на извършени по договори въз основа на рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. актуализации на РБСС, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на споразумението;

**Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя услугите по чл. 1 чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и в съответствие със следните приложения, неразделна част от този договор:

1. Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ“ – Приложение № 1;

2. Писменото искане по чл. 4 от споразумението от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Последният следва да допълни своята оферта съобразно изискванията и условията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** с оглед сключване на настоящия договор, и

3. Техническо предложение и Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, допълнени със съответните предложения в зависимост от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

4. Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката.

## II. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

**Чл. 3.** Договорът влиза в сила от 09.07.2020 г. и е със срок на действие 4 (четири) години. В случай, че договорът се сключи по-късно от 09.07.2020 г., договорът влиза в сила от датата на подписването му, посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1 от същия.

**Чл. 4.** Мястото на изпълнение на договора е гр. София: пл. „Княз Александър I“ № 1.

## III. ЦЕНИ, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 5.** (1) За предоставяне на услугите по абонаментно обслужване на РБСС по чл. 1, предмет на настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата от 51 920.00 (петдесет и една хиляди деветстотин и двадесет) лева, без ДДС, за период от 1 (една) година (като в случай че се сключи договор за по-кратък срок, дължимата сума се изчислява пропорционално в зависимост от срока на договора). Цената за абонаментно обслужване на РБСС се заплаща на тримесечие на 4 (четири) равни вноски.

Посочената цена е за извършване на абонаментното обслужване в Основния период на абонаментно обслужване (през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа). Така посочената цена на абонаментно обслужване не подлежи на увеличение освен в случая по чл. 7 от рамковото споразумение във връзка с чл. 6 от настоящия договор.

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

(2) Часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за абонаментно обслужване на РБСС по чл. 1 извън Основния период на обслужване (във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни) е 105.00 (сто и пет) лева на час, без ДДС.

Посочената часова ставка в изр. 1 не подлежи на увеличение, в това число при включване в абонаментното обслужване на извършени по договори въз основа на настоящото споразумение актуализации на РБСС, чиито срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

(3) В сумата по ал. 1 и часовата ставка по ал. 2 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите по чл. 1 от настоящия договор, включително и разходите за:

1. транспорт<sup>1</sup> до и от сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

2. персонал, който ще изпълнява поръчката в това число разходи за посещения на място и труд при осъществяване на абонаментното обслужване;

3. документиране изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по настоящия договор;

(4) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноси, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

(5) Максималната стойност на договора не може да надвишава сумата от 236 480.00 (двеста тридесет и шест хиляди четиристотин и осемдесет) лева без ДДС (наричана по-нататък „**Цената**“) като всички плащания по настоящия договор не следва да надвишават тази сума. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следи стойността на извършените плащания и информира **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигането на тази стойност. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма право да заявява абонаментно обслужване на актуализации с изтекъл срок на гаранционна поддръжка, както и да извършва каквито и да е плащания по този договор, когато сборът на сумата от платеното до момента и сумата на предстоящото плащане надхвърлят сумата, посочена в изр. първо. В този случай договорът може да бъде прекратен по реда на чл. 35, ал. 1, т. 1 поради изчерпване на сумата, предвидена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за услугите по настоящия договор.

**Чл. 6.** (1) Цената на абонаментното обслужване на РБСС, посочена в чл. 5, ал. 1, подлежи на увеличение в случай че в обхвата на абонаментното обслужване бъдат включени и актуализации на РБСС, извършени по договори въз основа на рамковото споразумение, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл. Увеличението е в размер на до 10 % от стойността на съответната актуализация в лева, без ДДС. Тази сума относно всяка актуализация на системата, се определя за период от 1 (една) година при възлагане извършването ѝ в съответния договор, при спазване на установените в съответния договор стойности и условия. Конкретното увеличение в цената на абонаментното обслужване се

<sup>1</sup> Времето за транспорт до и от сградите на възложителя не подлежи на заплащане.

изчислява пропорционално на времето, за което ще се извършва абонаментно обслужване на съответната актуализация.

(2) Обслужването на актуализациите, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл, може да бъде включено в обхвата на абонаментното обслужване на РБСС по настоящия договор въз основа на:

1. Писменото искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по чл. 4 от рамковото споразумение – относно актуализациите, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл по време на действието на рамковото споразумение.

2. Писмено уведомление от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по реда на чл. 27, което уведомление става неразделна част от този договор – относно актуализациите, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на настоящия договор.

**Чл. 7. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** възнаграждение за абонаментно обслужване на РБСС извън основния период на обслужване, чийто размер се образува като броят на часовете, изразходвани за абонаментно обслужване извън основния период, се умножи по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 5, ал. 2.

(2) Цената за абонаментно обслужване на РБСС, посочена в чл. 5, ал. 1 и възнаграждението за абонаментно обслужване на РБСС извън основния период на обслужване, образувана по реда на ал. 1, се заплаща на тримесечие в срок до 10 (десет) работни дни след представяне на документите по чл. 8. В случай на необходимост от увеличаване цената за абонаментното обслужване по реда и в размерите по чл. 6 от настоящия договор, то цената за абонаментно обслужване относно актуализациите на РБСС започва да се начислява от 1-во число на месеца, следващ отчетното тримесечие, в което е получено уведомлението на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по чл. 27 като се заплаща на тримесечие заедно със сумата, образувана по изр. 1.

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

**Чл. 8.** Плащанията по този договор се извършват въз основа на следните документи:

1. Отчет, съставен по реда на чл. 29, ал. 1, подписан от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

2. Подробна фактура за дължимата за сума, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

**Чл. 9. (1)** Плащанията по този договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

**IBAN:** [REDACTED]

**BIC:** [REDACTED]

**Банка:** [REDACTED]

(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.

#### **IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 10.** При подписването на този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5 % (пет на сто) от стойността на договора по чл. 5, ал. 5, а именно 11 824.00 (единадесет хиляди осемстотин двадесет и четири) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по договора.

**Чл. 11.** (1) В случай на изменение на договора<sup>2</sup>, 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 5 (пет) 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 изискванията на чл. 12 от договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 13 от договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 14 от договора.

**Чл. 12.** Когато като гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

а) В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранцията в лева, паричната сума се внася по следната банкова сметка:

**IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 0661 23;**

**BIC: BNBGBGSD**

б) В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя гаранцията в евро, паричната сума се

<sup>2</sup> Това е възможност, която е приложима в случаите, предвидени в чл. 116, ал. 1, т.т. 1, 2, 3 и 6, и чл. 116, ал. 4 ЗОП при спазване на ограничението по чл. 82, ал. 9 от ЗОП..

внося по следната банкова сметка:

**Direct to BNBGBGSF via TARGET2**

**IBAN: BG83BNBG96611100066141**

**Чл. 13.** (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 и да съдържа задължение на банката – гарант да извърши плащане при първо писмено поискване 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 договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяване на договор, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

3. Преди издаването ѝ текстът на банковата гаранцията се съгласува с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) Всички банкови разходи свързани с откриването и обслужването на банковата гаранция, усвояването на средства от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при наличието на основание за това, както и при нейното връщане са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 14.** (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, 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** в определения в чл. 10 размер;

2. Да бъде със срок на валидност за целия срок на договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяване на договор, като при необходимост срокът на валидност на застраховката се удължава или се издава нова.

3. Преди издаването ѝ текстът на застраховката се съгласува с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

4. Застрахователната премия по застраховката следва да е платена на сто процента (не се допуска разсрочено заплащане на застрахователната премия) и не може да бъде използвана за обезпечение на отговорността на изпълнителя по друг договор.

(2) 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. 15.** (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) дни след прекратяването на договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 9 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 на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

(3) Гаранцията 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 гаранцията.

**Чл. 16.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от своите 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. 17.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение в

пълнен размер, в следните случаи:

1. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато услугите не отговарят на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, 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. 18.** 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. 19.** Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от гаранцията за изпълнение и договарят продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 10 (*десет*) 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. 10 от договора.

**Чл. 20.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по гаранцията за изпълнение са били предоставени на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** съгласно изискванията на този договор.

## **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

**Чл. 21.** Изброяването на конкретни права и задължения на страните в този раздел от договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от договора, от рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от страните.

### **V.1. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

**Чл. 22.** **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

1. Да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл. 5 до чл. 9 от договора;

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

**Чл. 23.** **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:



1. Да изпълнява задълженията си по този договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с договора, приложенията към него, Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. и приложенията към него, изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в писменото искане по чл. 4 от Споразумението и разпоредбите на всички приложими към предмета на договора нормативни актове;

2. Да осигурява абонаментно обслужване на РБСС по този договор, в това число да осигурява абонаментно обслужване на актуализации на РБСС;

3. Да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчетите за извършеното абонаментно обслужване и да извършва тяхното преработване и/или допълване, когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е поискал това;

4. Да изпълнява услугите, предмет на този договор с предложения в офертата си екип от специалисти, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, приложение към настоящия договор;

4.1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за професионалната компетентност и уменията на лицата от Списъка на персонала, който ще изпълнява поръчката, както и за качествено извършване от тяхна страна на всички дейности във връзка с изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по настоящия договор;

4.2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички промени, които настъпват в списъка на персонала, който ще изпълнява поръчката. В уведомлението **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** следва да посочи причините, които налагат необходимост от промяна на съответния специалист като такава промяна се допуска само след писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и при положение, че заместващият специалист притежава най-малко опита и професионалната квалификация на заместващия;

5. Да предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** писмено информация за хода на работата по изпълнение на услугите при писмено поискване от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, както и да му осигурява възможност за осъществяване на контрол по изпълнението относно качество и др. във всеки момент от изпълнението на договора, без това да пречи на изпълнението;

6. Да не предоставя на физически и юридически лица документи и информация, свързани с изпълнението на услугите без писменото съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

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

8. Да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

9. Да запазва конфиденциалната информация в съответствие с уговореното в чл.

42 от договора;

10. Да оказва помощ и да предоставя инструкции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за правилното използване на РБСС и актуализациите, извършени от него.

11. 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.

12. Да спазва правилата за достъп до сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при спазване на пропускателния режим и работното време съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

## У.2. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

**Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. Да изисква и да получава услугите по настоящия договор в уговорените срокове и съобразно уговорените изисквания;

2. Да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. писмено да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия срок на договора, или да извършва проверки, при необходимост за изпълнението на договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да документира по подходящ начин дейността си по изпълнението на договора;

4. Да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** преработване и/или допълване на отчетите за извършеното абонаментно обслужване ;

5. Да не приеме някои от отчетите, в съответствие с уговореното в този договор.

**Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава:

1. Да приеме всеки от отчетите, когато отговаря на договореното, по реда и условията на този договор;

2. Да заплати определената цена по размер, начин и срок, уговорени между страните в настоящия договор;

3. Да съдейства на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при изпълнение на предмета на договора, като осигурява необходимите специалисти, консултации и организационно-технически условия в хода на изпълнението;

4. Да осигурява подходящи условия за експлоатация на РБСС. При необходимост, за извършване на услугите по този договор, представителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което са инсталирани РБСС.

5. Да осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на РБСС;

6. Да опазва конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 42 от Договора.

### У.3. СПЕЦИАЛНИ ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ:

#### **Чл. 26. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

1. Да осигури дежурство за приемане на заявки за абонаментно обслужване 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата (тип Helpdesk), включително през празничните и почивни дни.

2. Да осъществява абонаментно обслужване през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа, наричано в договора „Основен период на абонаментно обслужване” съгласно Приложение № 3, както и извън този Основен период на обслужване, във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни, срещу заплащане по часова ставка.

**Чл. 27. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** изпраща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** писмени уведомления относно включване актуализациите, осъществени по договори, сключени въз основа на рамковото споразумение, в обхвата на абонаментното обслужване на РБСС – когато срокът на гаранционна поддръжка на съответните актуализации изтича в срока на действие на настоящия договор. Съответното уведомление се изпраща преди края на отчетното тримесечие през което изтича срокът на гаранционна поддръжка на съответните актуализации, като за същите се осигурява абонаментно обслужване от началото на следващото тримесечие. В уведомлението **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** посочва съответните актуализации, които се включват в обхвата на абонаментното обслужване и сумата, изчислена на годишна база, в зависимост от процента, посочен в писменото искане по чл. 4 от рамковото споразумение относно сключване на договор за съответната актуализация, с която сума се увеличава цената по чл. 5, ал. 1 от настоящия договор като изрично посочва, че тази сума започва да се начислява от началото на тримесечието, следващо тримесечието през което е изтекъл срокът на гаранционна поддръжка на съответната актуализация. В уведомлението **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** посочва и за какъв период ще се осъществява абонаментно обслужване на съответните актуализации като този период не може да надхвърля срока на настоящия договор.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма задължение да отправи уведомление до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за извършване на абонаментно обслужване на всички актуализации,

извършени по договори въз основа на рамковото споразумение, чиито срок на гаранционна поддръжка изтича в срока на действие на настоящия договор, респективно на рамковото споразумение. По преценка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** е допустимо уведомлението по ал. 1 да се отправи и в по-късен момент след изтичане срока на гаранционна поддръжка на съответните актуализации. Независимо от това в какъв момент **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** отправи уведомление до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за извършване на абонаментно обслужване на съответните актуализации, абонаментното обслужване започва да се осъществява съответно сумата по чл. 6, с която се увеличава цената за абонаментно обслужване по чл. 5, ал. 1 от настоящия договор започва да се начислява от началото на тримесечието, следващо тримесечието в което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е получил съответното уведомление на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

**Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава своевременно да уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за всеки инцидент и/или проблем, възникнал по отношение на РБСС.

## VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

**Чл. 29. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване, които се приемат с подпис от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В изготвените отчети се посочват:

1. Извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на РБСС;
2. Извършените дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на РБСС, като се посочва времето за тяхното извършване в часове;
3. Актуализациите на РБСС с изтекъл срок на гаранционна поддръжка, които са включени в обхвата на абонаментното обслужване през отчетното тримесечие.

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения отчет по ал. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да откаже да го подпише. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) работни дни от получаване на уведомлението, страните подписват констативен протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** откаже да подпише констативния протокол **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право сам да състави такъв протокол като съдържанието му е задължително за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в установения срок с подписването на коригиран отчет.

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

## VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

**Чл. 30.** При просрочване изпълнението на задълженията по този договор, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % (нула цяло и пет на сто) от стойността на забавеното изпълнение за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто) от тази сума.

**Чл. 31.** При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на услугите по този договор или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в:

1. Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ“– Приложение № 1

или

2. Писменото искане по чл. 4 от рамковото споразумение.

**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответните услуги, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугите е неточно или некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да развали договора.

**Чл. 32.** При разваляне на договора поради виновно неизпълнение на някоя от страните, виновната страна дължи неустойка в размер на 10 % (десет на сто) от стойността на договора по чл. 5, ал. 5.

**Чл. 33.** **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. 34.** 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. 35.** (1) Този договор се прекратява:

1. С изтичане на срока на договора или с достигане на максимално допустимата стойност на договора, в зависимост от това кое събитие настъпи по-рано;
2. С изпълнението на всички задължения на страните по договора;
3. При настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение на договора, за което обстоятелство засегнатата страна е длъжна да уведоми другата страна в срок до 7 (седем) работни дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;

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;

6. При предсрочно прекратяване на рамковото споразумение след изтичане на срока по чл. 113, ал. 3, т. 1 от ЗОП ако срока на договора изтича повече от година след прекратяване на споразумението;

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
2. С достигане максимално допустимата стойност на рамковото споразумение;
3. Когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

**Чл. 36.** (1) 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.

(2) Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** всеки от следните случаи:

1. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на задълженията си по договора за повече от 20 (двадесет) календарни дни;
2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от условията за изпълнение на договора.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали договора само с писмено уведомление до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и без да му даде допълнителен срок за изпълнение, ако поради забава на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** то е станало безполезно или ако задължението е трябвало да се изпълни непременно в уговореното време.

**Чл. 37.** **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.

**Чл. 38.** (1) Прекратяване на настоящия договор не води до прекратяване на рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. и не прекратява правото на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да

сключва други договори за извършване на абонаментно обслужване на РБСС въз основа на същото рамково споразумение.

(2) Във всички случаи на прекратяване на договора:

**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и

**ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да преустанови предоставянето на услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

**Чл. 39.** При предсрочно прекратяване на договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред услуги.

#### **VIII.A. ДОГОВОР ЗА ПОДИЗПЪЛНЕНИЕ** (когато е приложимо)

**Чл. 39а. (1)** В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП.

(2) Независимо от сключения договор за подизпълнение, отговорността за изпълнение на настоящия договор е на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) 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.

(4) **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.

(5) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от услугите, при съответно спазване на разпоредбите на чл. 28 от договора, и заплаща възнаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 10 (десет) дни от подписването на приемо-предавателен протокол за съответните услуги. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа.

(6) ~~Най-късно~~ преди започване на изпълнението на договора, **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.

(7) При изпълнението на договора подизпълнителите са длъжни да спазват всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на договора.

(8) Паричните вземания по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

(9) В цените по чл. 5 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за неговите подизпълнители като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(10) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да контролира изпълнението на задълженията на подизпълнителите и да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП.

## **IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

### **Дефинирани понятия и тълкуване**

**Чл. 40.** (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този договор или в рамковото споразумение, използваните в договора 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. 41.** (1) При изпълнението на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е длъжен да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на договора.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да осигури при работата на неговия персонал на територията на **ВНБ** изпълнението на всички изисквания на Закона за здравословни и



безопасни условия на труд и на подзаконовите нормативни актове в тази област.

### Конфиденциалност

**Чл. 42.** (1) Всяка от страните по този договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на договора („**Конфиденциална информация**“), включително и след прекратяването на същия, неограничено във времето. 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 договора, стойността и предмета на този договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) 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.

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

(4) Задълженията по опазване от нерагламентиран достъп на конфиденциална информация се отнасят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, всички негови поделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, в това число подизпълнители, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица. Задълженията, свързани с неразкриване на конфиденциална информация остават в сила и след прекратяване на договора на каквото и да е основание.

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

(6) С цел изпълнение на настоящия договор, Страните предоставят единствено

необходимите лични данни, представляващи информация за служебни контакти\*, посочена в чл. 48, ал. 1 и 2 от настоящия договор. По смисъла на настоящия договор „информация за служебни контакти“ е информация за контакт, свързана със служебните отношения, включително имена, длъжности, служебни адреси, служебни телефонни номера и и-мейл адреси на служителите и изпълнителите.

(7) При установяване на лични данни в предоставената от насрещната страна информация, различни от посочените в ал. 6, всяка от страните е длъжна да изтрие или да поиска тези лични данни да бъдат изтрети.

(8) 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.

#### Публични изявления

**Чл. 43. 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. 44.** Никоя от страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този договор, без съгласието на другата страна. Паричните вземания по договора могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

#### Изменения

**Чл. 45.** 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. 46.** (1) Никоя 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 или чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на договора.

(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 7 (седем) работни 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.

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

#### Нищожност на отделни клаузи

**Чл. 47.** В случай, че някоя от клаузите на този договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите клаузи. Недействителната или неприложима клауза се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

#### Уведомления

**Чл. 48.** (1) Всички уведомления/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.

##### **1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: 1000 гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1, БНБ

Факс: 02 980 24 25

e-mail: [REDACTED]@bnbank.org

##### **2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: гр. София, бул. „Арсеналски“ № 11, ет. 4

Тел: [REDACTED]

e-mail: [office@empiriu.com](mailto:office@empiriu.com)

Данни за контакт към система Help desk: тел. номер - 029704579, интернет линк - <http://support.empiriu.com/otrs/customer.pl>

(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 (отчети), както следва:

##### **1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

[REDACTED] – проектант в дирекция „Информационни системи“ , e-mail:

[REDACTED]@bnbank.org

##### **2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

[REDACTED]

██████████@empiriu.com;

██████████@empiriu.com

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

1. датата на предаването – при лично предаване;
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 съответно час, когато уведомлението (заявката) е постъпило в посочената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** информационна система (e-mail) – при изпращане по електронна поща.

(4) 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 или други данни за контакт, съответната страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 3 (три) работни дни (за система Help desk – 1 (един) работен ден) 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.

(5) 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. 49.** За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

#### Разрешаване на спорове

**Чл. 50.** 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 съгласие спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

#### Екземпляри

**Чл. 51.** Този Договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по

един за всяка от страните.

Приложения:

1. Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ – Приложение № 1;

2. Писмено искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
3. Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
5. Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката.

При подписване на договора са представени:

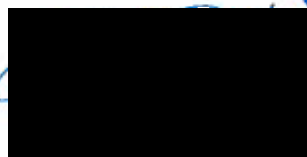
1. Гаранция за изпълнение на договора;
2. Документи, чрез които се доказва липсата на основание за отстраняване и съответствие с критериите за подбор.

**ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

**БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА**



**СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**



**ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА**  
**ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ**

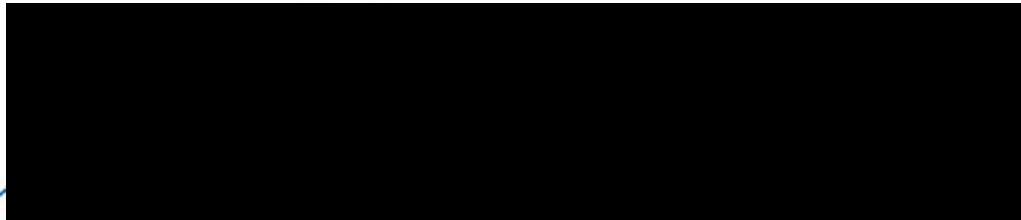


**ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

**„ЕМПИРИУ“ АД**



**ИЛИАН ВЪЛЧЕВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**





Българска народна банка  
Изх. № БНБ-18855/06-02-2020

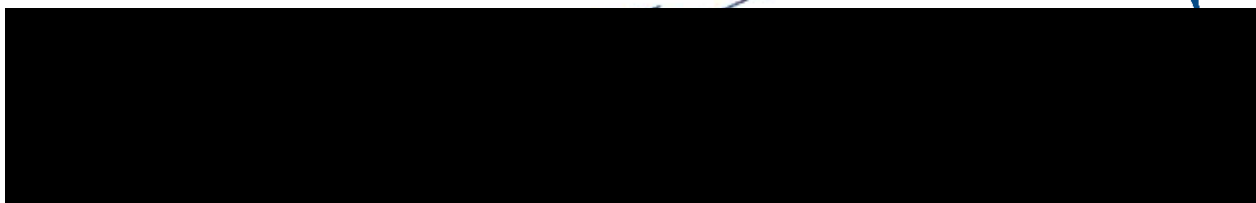
ДО  
Г-Н ИЛИАН ВЪЛЧЕВ  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА  
„ЕМПИРИУ“ АД,  
АДРЕС: ГР. СОФИЯ 1000,  
БУЛ. „ЯНКО САКЪЗОВ“ № 9Б, ВХОД „Б“  
ЕТАЖ 4, АПАРТАМЕНТ 8  
ЕЛЕКТРОННА ПОЩА: office@empiriu.com

## ИСКАНЕ ЗА ДОПЪЛВАНЕ НА ОФЕРТА

Относно: Абонаментно обслужване на Информационната система на Регистъра на  
банковите сметки и сейфове

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ВЪЛЧЕВ,**

На основание чл. 82, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), във връзка с чл. 4, ал. 1 от Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“ (наричано по-нататък „Рамковото споразумение“), изпращам настоящото Искане за допълване на оферта за сключване на договор въз основа на посоченото по-горе рамково споразумение при следните условия и изисквания:



## **I. Предмет на обществената поръчка:**

Настоящото искане за допълване на оферта е за сключване на договор за възлагане на услуги по:

1. Абонаментно обслужване на РБСС;
2. Абонаментно обслужване на извършени по договори въз основа на Рамковото споразумение актуализации на системите, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на споразумението.

## **II. Срок за изпълнение на договора за абонаментно обслужване**

Договорът влиза в сила от 09.07.2020 г. и е със срок на действие 4 (четири) години или до достигане на максимално допустимата стойност на договора по чл. 5, ал. 5 от проекта на договор, в зависимост от това, кое от двете събития настъпи по-рано.

## **III. Място на изпълнение на обществената поръчка:**

Услугите, свързани с осъществяване на абонаментно обслужване на РБСС в БНБ ще се извършват в сградата на Възложителя, находяща се в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

## **IV. Изисквания по изпълнението на обществената поръчка:**

Участникът, избран за изпълнител, следва да изпълнява поръчката в настоящото искане за допълване на оферта и в съответствие с изискванията, посочени в:

- 1.1. Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове“ – Приложение № 1 към Рамковото споразумение;
- 1.2. Настоящото искане за допълване на оферта,
- 1.3. Техническо предложение и Ценово предложение, допълнени със съответните предложения;
- 1.4. Списъка на персонала, който ще изпълнява поръчката.

## **V. Други изисквания, свързани с обществената поръчка:**

### **1. Прогнозна стойност на обществената поръчка:**

- 1.1. Съгласно чл. 4, ал. 2, във връзка с чл. 6, ал. 1 от Рамково споразумение изпълнителят се задължава в офертата си да предлага цени – същите или по-ниски от тези, предложени в ценовото му предложение по рамковото споразумение.

1.2. Максималната стойност на всички плащания по сключения договор за абонаментно обслужване не може да надвишава сумата от 236 480 лв. без ДДС (сумата по чл. 5, ал. 5 от проекта на договор).

1.3. Съгласно условията по Рамковото споразумение избраният за изпълнител се задължава в офертата си да предлага цени – същите или по-ниски от тези, включени в ценовото му предложение в процедурата за сключване на Рамковото споразумение.

## **2. Гаранция за изпълнение:**

2.1. Гаранцията за изпълнение на договора се представя от участника, определен за изпълнител на поръчката, при подписване на договора в размер на 5% (пет процента) от стойността по чл. 5, ал. 5 от проекта на договор, неразделна част от документацията за обществената поръчка за сключване на Рамковото споразумение.

2.2. Условията за освобождаване и задържане на гаранцията за изпълнение са определени в проекта на договор, неразделна част от документацията за обществената поръчка за сключване на Рамковото споразумение .

2.3. Гаранцията за изпълнение се представя под формата на банкова гаранция - в оригинал, парична сума (платежно нареждане в копие) или застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на изпълнителя.

2.4. Участникът определен за изпълнител избира сам формата на гаранцията за изпълнение.

2.5. Ако гаранцията за изпълнение на договора се представя под формата на парична сума, тя се превежда по банкова сметка на БНБ - IBAN: BG40 BNBG 9661 1000 0661 23, BIC: BNBGBGSD, като банковите такси по превода са за сметка на наредителя.

2.6. В случай, че гаранцията за изпълнение на договора е под формата на банкова гаранция, същата трябва отговаря на клаузите на договора, неразделна част от документацията за обществената поръчка за сключване на Рамковото споразумение.

2.7. В случай, че гаранцията за изпълнение на договора е под формата на застраховка същата трябва отговаря на клаузите на договора, неразделна част от документацията за обществената поръчка за сключване на Рамковото споразумение.

2.8. При представяне на гаранцията в нея изрично се посочва предметът на договора, за изпълнението на който се представя гаранцията.

2.9. Разходите по откриването и поддържането на гаранцията за изпълнение са за сметка на изпълнителя. Последният следва да предвиди и заплати своите такси по откриване и обслужване на гаранцията така, че размерът на получената от възложителя гаранция да не бъде по-малък от определения в настоящето искане за допълване на оферта.



### **3. Условия и начин на плащане:**

Условията и начинът на плащане са подробно описани в проекта на договор, неразделна част от документацията за обществената поръчка за сключване на Рамковото споразумение.

## **VI. Оферта. Указания към изготвянето и подаването ѝ:**

### **1. Общи изисквания към представянето на офертата:**

Участникът следва да изготви своята оферта на български език, в съответствие с изискванията на Закона за обществените поръчки, Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки и като се придържа точно към обявените от възложителя условия.

Участникът в процедурата може да промени, допълни или да оттегли офертата си до изтичане на срока за подаване на офертата, посочен в т. 4 от настоящето искане за допълване на оферта. В случай че се подаде допълнение или промяна на офертата, тя трябва да отговаря на изискванията и условията за представяне на първоначалната оферта, като върху плика бъде отбелязано следното: „Допълнение/промяна към вх. №...”.

Участникът в процедурата има право да представи само една оферта.

Офертата следва да включва пълния обем на поръчката. Участникът няма право да представя варианти на офертата. При наличието на варианти на офертата, същата не се разглежда и участникът се отстранява.

### **2. Подаване на офертата на участника:**

Документите, свързани с участието в процедурата, се представят от участника, избран за изпълнител или от упълномощен от него представител, лично на гише № 43 в Паричния салон на БНБ или чрез пощенска или друга куриерска услуга с препоръчана пратка с обратна разписка, на адреса на възложителя, както следва: гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1, Българска народна банка. Документите се представят в запечатана непрозрачна опаковка, върху която се посочват:

- а) наименованието на участника;
- б) адрес за кореспонденция, телефон и по възможност факс и електронен адрес;
- в) наименованието на обществената поръчка, за която се подават документите.

Ако участникът изпраща офертата чрез препоръчано писмо с обратна разписка, разходите са за сметка на участника. В този случай той следва да изпрати предложението така, че да обезпечи неговото пристигане на посочения от възложителя адрес преди изтичане на срока за подаване на офертите.



Съдържанието на опаковката следва да отговаря на изискванията на възложителя, посочени в т. 3. „Съдържание на опаковката“.

Възложителят води регистър на получените оферти. При получаване на оферта от страна на Възложителя, върху опаковката се отбелязват поредният номер, датата и часът на получаването, за което на приносителя се издава документ.

Офертите се подават в срока, посочен в т. 4 от настоящето искане за допълване на оферта. Не се приемат оферти, които са представени след изтичане на крайния срок за получаване или са в незапечатана опаковка или в опаковка с нарушена цялост. Тези обстоятелства се отразяват във входящия регистър.

### **3. Съдържание на опаковката:**

В представената от участника непрозрачна опаковка следва да се съдържат:

3.1. Опис на представените документи – свободен текст;

3.2. Техническо предложение (*по образец*).

3.3. Ценово предложение (*по образец*).

Документите в офертата се подписват на всеки лист от лицата с представителни и управителни функции, посочени в Търговския регистър или упълномощени за това лица.

Когато в офертата не са приложени оригинални документи се представят копия от документи, като същите следва да бъдат заверени „вярно с оригинала“, подпис и печат на участника, избран за изпълнител по Рамковото споразумение.

***\*Забележка:** Не е необходимо подаване на Единен европейски документ за обществени поръчки (еЕЕДОП) в случай, че не е настъпила промяна в обстоятелствата, посочени от изпълнителя в еЕЕДОП в откритата процедура за сключване на рамково споразумение.*

*Съгласно § 29, т. 5, б. „а“ от ПРЗ на ЗОП, във връзка с чл. 67, ал. 4 от ЗОП, в сила от 1 април 2018 г. в случай, че е необходимо представяне на нов еЕЕДОП, същият се представя задължително в електронен вид, подписан с квалифициран електронен подпис.*

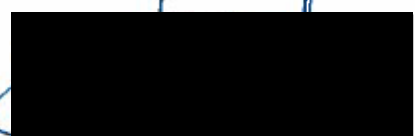
### **4. Краен срок на подаване на офертата:**

**Крайният срок за подаване на офертата е 13.02.2020 г., 15:45 ч.**

## **VII. Разглеждане и оценка на офертата. Критерий за възлагане на поръчката. Избор на изпълнител по договор въз основа на Рамковото споразумение:**

### **1. Дата и място на отваряне на офертата:**

**Офертата ще бъде отворена на 14.02.2020 г. от 10:00 часа в сградата на БНБ, находяща се в гр. София, пл. „Княз Александър I” № 1.**



При промяна на датата, часа или мястото за отваряне на офертата участникът се уведомява чрез съобщение, публикувано в електронната преписка на обществената поръчка в профила на купувача, най-малко 48 часа преди определения нов час.

**2. Разглеждане на офертата:**

2.1. На основание чл. 82, ал. 4, т. 3 от ЗОП възложителят съхранява офертата до изтичането срока за получаването ѝ.

2.2. На основание чл. 82, ал. 4, т. 4 от ЗОП възложителят назначава комисия за разглеждането и класирането на офертата съгласно посочения в искането критерий за възлагане.

2.3. Комисията разглежда офертата като преценява съответствието ѝ с изискванията на възложителя, описани в искането. Оценката и класирането се документират в протокол, който се подписва от всички членове на комисията. Комисията приключва работа с изготвянето на доклад по чл. 60 от ППЗОП.

2.4. За оценяване се приема само оферта, която отговаря на изискванията на възложителя, посочена в настоящото искане. Оферта, която не отговаря на изискванията на възложителя не се разглежда.

2.5. Възложителят определя с решение изпълнител и сключва договор за обществена поръчка с него или преустановява процедурата по чл. 82, ал. 2 от ЗОП.

3. Възложителят сключва договор с определения изпълнител, при условие, че преди неговото подписване определеният изпълнител изпълни задълженията си по чл. 112, ал. 1 от ЗОП.

**4. Критерий за възлагане на поръчката: „най-ниска цена“.**

**VIII. Достъп до документацията по поръчката. Обмен на информация. Лица за контакт:**

**1. Достъп до документацията по поръчката:**

Участникът може да изтегли безплатно документацията по настоящата обществена поръчка, включително образците, които е необходимо да попълни и представи в офертата си, от интернет страницата на възложителя: <http://www.bnb.bg>, раздел „Профил на купувача – обществени поръчки“:

[https://www.bnb.bg/AboutUs/AUPublicProcurements/AUPPList/PP\\_01224-2019-0019\\_BG](https://www.bnb.bg/AboutUs/AUPublicProcurements/AUPPList/PP_01224-2019-0019_BG)

**2. Обмен на информация:**

2.1. Участникът има право да получи разяснения по искането за допълване на оферта.



Запитванията се адресират до г-жа Снежанка Деянова - главен секретар на БНБ, като се изпращат на факс: 02/950 84 52, по електронна поща на адрес - publicprocurement@bnbank.org или на адрес: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I” № 1.

2.2. Всички действия на възложителя към участника са в писмена форма. Решенията на възложителя, за които той е длъжен да уведоми участника, се извършва на адрес, посочен от участника: на електронна поща, като съобщението, с което се изпращат, се подписва с електронен подпис, чрез пощенска или друга куриерска услуга с препоръчана пратка с обратна разписка или по факс или чрез комбинация от тези средства по избор на възложителя.

Когато решението не е получено от участника по някой от изброените начини, възложителят публикува съобщение до участника в профила на купувача. Решението се смята за връчено от датата на публикуване на съобщението.

#### IX. Други условия:

По въпроси, свързани с провеждането на обществената поръчка и подготовката на офертата на участника, които не са разгледани в настоящето Искане за допълване на оферта, се прилагат разпоредбите на Закона за обществените поръчки и Правилника за прилагане на Закона за обществените поръчки.

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове“ – Приложение № 1 към Рамковото споразумение
2. Техническо предложение на изпълнителя (образец);
3. Ценово предложение на изпълнителя (образец);
4. Проект на договор за възлагане на обществена поръчка за абонаментно обслужване.

[REDACTED]  
СНЕЖАНКА ИВАНОВА ДЕЯНОВА  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР





БЪЛГАРСКА  
НАРОДНА БАНКА

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**  
**ЗА АБОНАМЕНТНО ПОДДЪРЖАНЕ**  
**И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**  
**НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА**  
**НА РЕГИСТЪРА НА БАНКОВИТЕ СМЕТКИ**  
**И СЕЙФОВЕ В БНБ**

2019 г.

Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове

Юни 2019 г.

Версия 1.8

Българска народна банка

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ .....	6
2. ВЪВЕДЕНИЕ .....	6
2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА .....	6
2.1.1. Абонаментно обслужване .....	6
2.1.2. Функционално развитие.....	7
2.1.3. Гаранционна поддръжка .....	7
2.2. НОРМАТИВНА РАМКА .....	7
2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата.....	7
2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление.....	8
2.3. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ.	9
2.3.1. Основни характеристики.....	9
2.3.2. Достъп до информация.....	10
2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители.....	11
2.3.4. Видове потребители .....	11
2.3.5. Съдържание на информационната база .....	12
2.3.6. Хардуерна и софтуерна платформа .....	13
2.3.7. Резервиране на реалната среда.....	15
2.3.8. Мрежова свързаност.....	16
2.3.9. Дисково пространство .....	16
2.3.10. Използвани платформи и технологии.....	16
2.3.11. Друга информация, относима към системата.....	17
3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА .....	17
3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ.....	17

3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата.....	17
3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата.....	19
3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата.....	19
3.1.4. Период на абонаментното обслужване.....	20
3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ.....	20
3.2.1. Включване в Регистъра на банковите сметки и сейфове на информация за действителните собственици на юридическите образувания.....	20
3.2.2. Включване в ИС на РБСС на платежни институции и дружества за електронни пари.....	21
3.2.3. Разработване на функционалност за сравняване на данни.....	21
3.2.4. Доработки в съществуващите справки от РБСС, както и разработване на нови .....	22
3.2.5. Актуализиране на анализа на файла за получаване на информация за много лица	22
3.2.6. Оптимизиране на процеса по зареждане на файлове с информация за банкови сметки.....	22
3.2.7. Съхраняване на информация за резултат от запитване или търсене в РБСС .....	23
3.2.8. Създаване на функционалност за ограничен достъп до информация от РБСС .....	23
3.2.9. Други промени по искане на възложителя .....	23
3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА: .....	23
3.4. СРОКОВЕ .....	23
3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА.....	24



3.5.1. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ .....	24
3.5.2. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ.....	24
3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА.....	24
3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ→РЕГИСТРАЦИЯ→РЕАКЦИЯ) .....	24
3.7.1. Идентификация.....	24
3.7.2. Регистрация.....	25
3.7.3. Реакция.....	25
3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА: .....	26
3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка .....	26
3.8.2. Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти	26
3.8.3. Център за обслужване на клиенти (Helpdesk) в рамките на гаранционната поддръжка .....	27
4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ .....	27
5. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА .....	29

## 1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Съкращение	Описание
БНБ	Българска народна банка
РБСС	Регистър на банковите сметки и сейфове
ЗКИ	Закон за кредитните институции
ОБИС	Основна банкова информационна система
Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО	Общ регламент за защита на личните данни

## 2. ВЪВЕДЕНИЕ

### 2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Предмет на възлагане на следните дейности:

#### 2.1.1. Абонаментно обслужване

1) Предмет на възлагане са дейностите по абонаментно обслужване на информационната система „Регистър на банковите сметки и сейфове“, подробно описана в т. 2.3 от настоящата техническа спецификация, наричано по-нататък за краткост „абонаментно обслужване на системата“.

2) Абонаментно обслужване на всички актуализации на системата, изпълнени по т. 3.2 от Техническата спецификация, като част от абонаментното обслужване по т. 2.1.1. 1), след изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация.

3) Абонаментното обслужване на системата се извършва съгласно т. 3.1. от настоящата техническа спецификация.

### **2.1.2. Функционално развитие**

Проектирането, разработката и внедряването на изменения и допълнения към информационна система „Регистър на банковите сметки и сейфове“ (функционално развитие/актуализации на РБСС/системата) са подробно описани в т. 3.2., съгласно изискванията на възложителя, посочени в настоящата техническа спецификация.

Изпълнението на дейностите се осъществява чрез сключване на конкретни договори в срока на действие на рамковото споразумение.

### **2.1.3. Гаранционна поддръжка**

Гаранционната поддръжка на всички актуализации на системата, реализирани по т. 2.1.2, се осъществява при условията и сроковете, посочени в настоящата техническа спецификация, съответно в проекта на договор, както и съобразно Техническото предложение на участника, избран за изпълнител на поръчката.

## **2.2. НОРМАТИВНА РАМКА**

### **2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата**

- Директива (ЕС) 2018/843 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2018 година за изменение на Директива (ЕС) 2015/849 за предотвратяване използването на финансовата система за целите на изпирането на пари и финансирането на тероризма и за изменение на директиви 2009/138/ЕО и 2013/36/ЕС;

- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО;

- Директива (ЕС) 2016/680 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от компетентните органи за целите на предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наказания и относно свободното движение на такива данни, и за отмяна на Рамково решение 2008/977/ПВР на Съвета;

- Закон за мерките срещу изпирането на пари (ЗМИП);
- Закон за кредитните институции (ЗКИ);
- Закон за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС);

- Наредба № 3 на БНБ за условията и реда за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти;
- Наредба № 12 на БНБ за Регистъра на банковите сметки и сейфове;
- Наредба № 13 на БНБ за прилагането на международен номер на банкова сметка и за БАЕ кодове;
- Наредба № 16 на БНБ за издаване на лицензи и одобрения, за вписване в регистъра по чл. 19 от Закона за платежните услуги и платежните системи и за изискванията към дейността на операторите на платежни системи с окончателност на сетълмента.

#### **2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление**

- Закон за електронното управление;
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- Закон за електронната идентификация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита на класифицираната информация;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Подзаконовите нормативни актове (правилници и наредби) към горепосочените закони.

При изпълнението на обществената поръчка следва да бъдат съобразявани всички относими изисквания, произтичащи от действащите нормативни актове, които поставят технически, технологични и/или други изисквания към дейностите, предмет на поръчката, независимо дали са изрично посочени.

Изпълнителят следва да вземе под внимание и нормативните актове, които междувременно могат да влязат в сила и имат отношение към изпълнението на поръчката.

При установяване на противоречие между настоящата спецификация и действащ нормативен акт, приоритет има съответният акт.

## **2.3. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

### **2.3.1. Основни характеристики**

Информационната система „Регистър на банковите сметки и сейфове“ функционира от 3 януари 2017 година и е разработена в изпълнение на чл. 56а от ЗКИ. В ал. 1 на чл. 56а от ЗКИ (Доп., ДВ, бр. 59 от 2016 г., доп. - ДВ, бр. 20 от 2018 г., в сила от 06.03.2018 г.) е дефинирано следното:

„Българската народна банка създава и поддържа електронна информационна система за номерата на банковите сметки, техните титуляри и упълномощените да се разпореждат със сметките лица, данни за наличие на запори по сметки, както и за лицата, наематели на сейфове в банки и техните пълномощници.“

Преди пускането на системата в редовна експлоатация в нея бяха заредени данните на всички активни банкови сметки и договори за наем на сейфове към 31.10.2016 г. След първоначалното зареждане на данни, банките ежеседмично подават в РБСС всички промени, които настъпват в поддържаните от тях банкови сметки. Такива промени са: откриване на нова сметка, закриване на съществуваща сметка, промяна на вида на сметката, промяна в данните на титуляря или на упълномощено лице, налагане на запор, вдигане на запор. Подаваните данни са в текстови файлове със специфицирани формати, които се зареждат в системата чрез потребителския Web базиран интерфейс. При ежеседмичното подаване на данни, в случай, че няма настъпили промени в информацията, банките подават празен файл, с оглед контрол на процедурата по зареждането.

Всички банки, които предоставят сейфове под наем, подават ежеседмично в РБСС всички промени, настъпили в договорите за наем на сейфове. Такива промени са: сключване на нов договор за наем на сейфове, приключване на съществуващ договор за наем на сейфове, промяна в данните на наемателя или на упълномощено лице. Подаваните данни са в текстов файл със специфициран формат, който се зарежда в системата чрез потребителския Web базиран интерфейс. При ежеседмично подаване на данни за договори за наем на сейфове, в случай, че няма настъпили промени в информацията, банките подават празен файл, с оглед контрол на процедурата по зареждането.

В системата е разработена функционалност за валидация на подаваните чрез файлове данни. Резултатът от валидацията на всеки подаван файл представлява два текстови файла - единият съдържа описание на констатираните грешки и статистика за

обработените записи, а другият съдържа некоректните записи. Тези файлове са достъпни за изтегляне през интерфейса на системата.

Освен чрез файлове, данните могат да бъдат подадени към РБСС и чрез екранни форми. Тези форми позволяват въвеждане на данни за банкови сметки и договори за наем на сейфове, както и за лицата, свързани с тях, данни за наличие на запори по сметки, дати на налагането и вдигането на запора. Чрез тези форми може да се извършва и редакция на данните.

### **2.3.2. Достъп до информация**

Потребителите на системата имат достъп до информация по два начина:

- по електронен път
- на хартиен носител

По електронен път банките имат достъп до системата посредством защитен, криптиран VPN канал на портала за достъп FINNET на БНБ. Органите и институциите, потребители на системата, които не са банки, достъпват РБСС чрез Web браузър с използване на КУКЕП (квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис), потребителско име и парола. Потребителите въвеждат във Web форма критериите на търсене и получават резултата във файл от тип MS Word, PDF и HTML. Системата осигурява и функционалност за търсене на информация за група лица. За целта потребителят трябва да подготви текстов файл с идентификаторите на лицата, за които ще търси информация. След зареждане на подготвения файл системата извършва търсенето и предоставя резултата във файл от тип XML и MS Excel.

За да получат справка на хартиен носител от РБСС, потребителите (с изключение на лицата по чл. 56а, ал. 3, т. 10 от ЗКИ) подават в БНБ заявка, за информация. Експерти от БНБ изпълняват заявеното търсене и предоставят резултата на хартиен носител.

Физическите и юридическите лица получават при поискване информация от БНБ за съдържащата се за тях информация в системата само на хартиен носител.

За всяка заявка по електронен път или на хартиен носител се заплаща такса съгласно срока за изпълнение на съответната услуга, която е определена в нормативната уредба.

Регистърът осигурява издаването на електронни фактури за банките, органите и институциите, потребители на системата, на едномесечна или тримесечна база, за извършените услуги от РБСС.

На физическите и юридическите лица, получаващи справка на хартиен носител, при поискване се издава фактура за извършената услуга.

От 5 юни 2019 г. Регистърът на банковите сметки и сейфове предлага електронни услуги на физически лица. Всяко физическо лице, притежаващо квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП), може по електронен път да получи информация от Регистъра за съдържащите се в него данни за банкови сметки и сейфове на това лице.

### **2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители**

РБСС предоставя на експертите в БНБ справки, групирани в следните категории:

- Оперативни справки;
- Аналитични справки за банкови сметки;
- Аналитични справки за договори за наем на сейфове;
- Финансови справки.

### **2.3.4. Видове потребители**

Достъпът до функционалността на РБСС се управлява чрез предоставяне на роли, които са съвкупност от права. В системата има няколко вида потребители:

- Вътрешни потребители - експерти от БНБ, които администрират системата и изпълняват заявки за информация, постъпили на хартиен носител. Те създават администраторите на органите и институциите, потребители на системата. Вътрешни потребители са и служители на други звена в БНБ, които са крайни потребители и имат достъп само до регламентирана информация във вид на справки от РБСС;

- Потребители от банки - служители от банки, които администрират своите потребители или извършват подаване на данни в системата, или извършват търсения на информация по електронен път;

- Потребители от органи и институции - служители от органите и институциите, оторизирани да администрират своите потребители, или да извършват

търсения на информация по електронен път, във връзка с изпълнение на служебните им задължения по повод на конкретни проверки, данни за които се регистрират в специален регистър на всеки от органите и институциите. Системата осигурява поддържането на номенклатури, създаването на роли, управлението на потребители, настройването на системни параметри.

- Физически лица с българска регистрация - всяко физическо лице, притежаващо квалифицирано удостоверение за квалифициран електронен подпис (КУКЕП), съдържащ ЕГН, може по електронен път да получи информация от Регистъра за съдържащите се в него данни за банкови сметки и сейфове на това лице.

### **2.3.5. Съдържание на информационната база**

В системата се съхранява информация за банковите сметки, открити и поддържани от БНБ, банките и клоновете на чуждестранни банки, извършващи дейност на територията на страната, и за договорите за наем на сейфове в тези банки.

За всяка банкова сметка се съхраняват следните данни:

- Банка
- Вид номер на банкова сметка (IBAN или вътрешнобанков номер)
- Номер на банкова сметка
- Валута
- Вид на банкова сметка (разплащателна, депозитна, спестовна и др.)
- Групова характеристика на банкова сметка
- Дата на откриване
- Дата на закриване

За запорите, наложени на банковите сметки, се съхранява следната информация:

- Идентификатор на запор
- Дата на налагане
- Дата на вдигане

За физическите лица, свързани с банковите сметки, се съхраняват следните данни:

- Роля на лицето (титуляр, упълномощено лице)
- Държава, издала документа за самоличност на лицето
- Идентификационни данни (ЕГН, ЛНЧ, ЛН и др.)



- Данни за документа за самоличност
- Имена
- Адрес
- Държава и дата на раждане

За юридическите лица, свързани с банковите сметки, се съхраняват следните данни:

- Роля на лицето (титуляр, упълномощено лице)
- Държава, издала идентификатора на лицето
- Идентификационни данни (ЕИК, ПИК и др.)
- Данъчен или ДДС номер
- Наименование
- Адрес

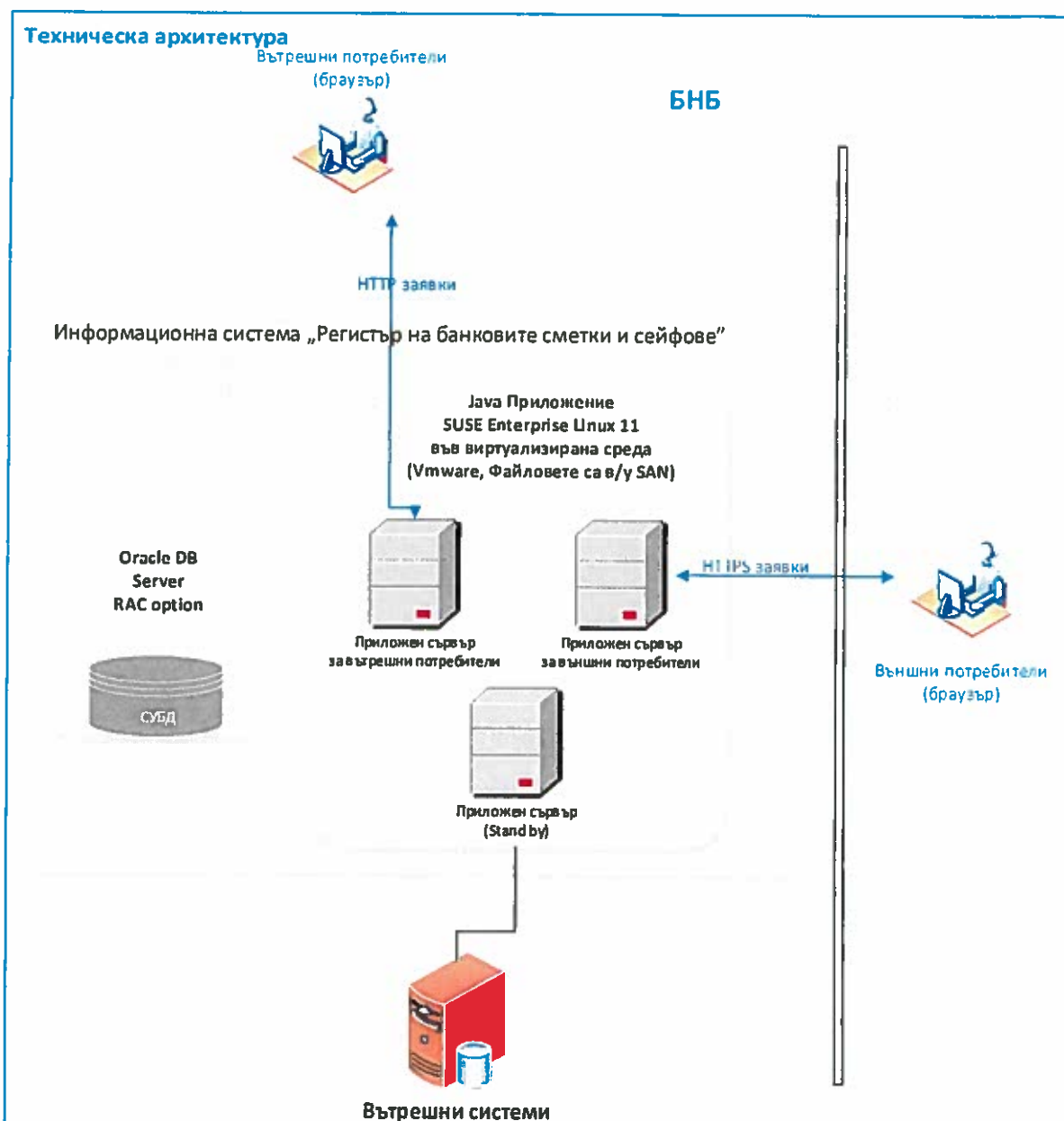
За всеки договор за наем на сейфове се съхраняват следните данни:

- Банка
- Банков клон, където е сключен договора за наем на сейфове
- Номер и дата на договора за наем на сейфове
- Брой сейфове
- Начална и крайна дата на ползване

За физическите и юридическите лица, свързани с договорите за наем на сейфове, се съхраняват същите данни както при банковите сметки.

### **2.3.6. Хардуерна и софтуерна платформа**

Хардуерната платформа на системата е следната:



Софтуерната архитектура съдържа следните слоеве:

- Презентационен слой – грижи се визуализацията на потребителския интерфейс и за обработка на потребителските заявки. Работи с подадените данни от контролния слой, като няма директна връзка с модела;
- Контролен слой – имплементира връзката между презентационния и приложния слой. Управява компонентите на презентационния слой. В зависимост от входящите параметри определя кои модели и кои изгледи трябва да се извикат, както и тяхната последователност. Предава параметрите на моделите, взима техните отговори и

ги предава на изгледа. Ако възникне грешка в модела, трябва да бъде прихваната и обработена;

- Приложен слой – реализира бизнес логиката на приложението. Отговаря за валидацията на данните, тяхната цялост както и за извличането, добавянето и редакцията им;

- Слой за връзка с базата данни – управлява връзката към базата данни. Това е обособен слой, който разглеждаме като подслой на приложния слой.

Интерфейсът за свързването на клиента става посредством Web браузер, който прави връзка през мрежата по HTTPS протокола до приложния сървър, на който работи приложението и по специално до презентационния слой на приложението.

Връзката между презентационния слой (View) съдържащ компонентите на графичния потребителски интерфейс и контролния слой (Controller) се осъществява от функциите на JSF Framework и по-специално от компонента Faces Servlet на базата на дадена конфигурация (Faces-config.xml).

Посредством Faces Servlet се извличат и валидират входни данни от HTML, JSF Tag Library компонентите и след това генерира динамично JSP страници на базата на тези данни.

Faces Servlet работи в подходящия контейнер на приложния сървър на базата на интерфейси от Java EE платформата (Java Enterprise Edition APIs) комуникира с компоненти от модела като Managed Beans, POJOs и др., които описват модела на данните, както и бизнес логиката на приложението.

Технологията Hibernate предоставя удобен и стандартизиран интерфейс за връзка между модела на данните на система и релативната база данни. Hibernate реализира този интерфейс на базата на Java EE APIs, JDBC, XML като се грижи за свързването до базата данни (тази връзка може да бъде и през мрежата, когато базата е на друг физически сървър), управление на сесиите и транзакциите до нея и съхраняването на Java обектите. Hibernate е отворен стандарт и позволява голяма гъвкавост и независимост на модела от базата и поддържа различни типове бази данни.

### **2.3.7. Резервиране на реалната среда**

Резервирането на базата данни в основния център от данни се осъществява посредством използване на опция Oracle RAC.

Резервирането на приложните сървъри се осъществява с възможностите на VMWare като при отпадане на основния сървър се стартира stand by виртуална машина, която да замести отпадналата.

Всички компоненти в основния център са резервирани като за базата данни при отпадане на комуникационна точка не е необходима намеса за възстановяване на услугата, а за приложните сървъри времето за превключване е минимално, колкото е времето, необходимо за стартиране на резервната виртуална машина.

### **2.3.8. Мрежова свързаност**

Системата използва вътрешната локална мрежа на БНБ, комуникационната среда FINNET за връзка с банките и Интернет за предоставяне на достъп на външните потребители до услугите в системата.

### **2.3.9. Дисково пространство**

Базата данни използва дисково пространство върху SAN базирана система за съхранение на информация.

### **2.3.10. Използвани платформи и технологии**

Използвани технологии в отделните слоеве на приложението:

- HTML (Hypertext Markup Language) – език за описание на уеб документи. Използва се в презентационния слой на приложението за разработване на уеб страниците;

- CSS (Cascading Style Sheets) – е език за описание на стилове. Използва се заедно с езика HTML;

- JSTL (JavaServer Pages Standard Tag Library) – широко разпространена библиотека от JEE стандарта, която разширява JSP технологията с добавяне на допълнителни конструкции за разработка;

- PrimeFaces – библиотека от предимно визуални компоненти за потребителски интерфейс с отворен код, разработена за JSF. Тя е олекотена, не зависи от други библиотеки и не изисква специална конфигурация;

- JSF Tag Library – широко разпространена библиотека от JSF, която разширява JSP технологията с добавяне на допълнителни конструкции за разработка;

- JSF Framework – JavaServer Faces (JSF) е доказана платформа с отворен код за разработка на MVC уеб базирани приложения на основата на Java Servlet API и JSP. JSF е стандартизирана технология включена в Java Enterprise Edition 5,

изключително популярна и с широка поддръжка. Управява обектите от презентационния и контролния слой, отговорни за генерирането и управлението на потребителския интерфейс;

- POJOs (Plain Old Java Objects) – обикновени Java обекти. Чрез тях ще се управлява логиката на приложението;
- XML (Extensible Markup Language) – използва се при конфигуриране на компонентите на приложението. Във XML формат ще се генерират всички справки и отчети в приложението;
- XSLT – използва се за трансформация на XML данните от справки и отчети до желания от потребителя формат (CSV, PDF и други);
- Hibernate Framework – платформа с отворен код за връзка с бази данни. Реализира подхода за програмиране ORM (Object-relational mapping);
- PL/SQL – за разработка в базата данни на процедури, тригери и др. обекти. В предлаганата архитектура SOA ще се използва само за интеграция с външни приложения, а за функциониране на приложението ще се използват локални протоколи, които осигуряват по-голямо бързодействие.

#### **2.3.11. Друга информация, относима към системата**

РБСС обменя информация със счетоводната система ОБИС на БНБ за клиентските номера на потребителите и за услугите, които подлежат на фактуриране. След края на всеки времеви период за фактуриране, РБСС предоставя на ОБИС пълните данни от генерираните фактури в текстов файл със специфициран формат, въз основа на утвърдена процедура.

### **3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

#### **3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ**

##### **3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата**

- Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на информационната система;
- Отстраняване на „скрити“ дефекти и грешки в информационната система;

- Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на информационната система като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;
- Настройка и контрол на ефективността на работа на системата;
- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с отчетните форми, работата със системата на външните потребители и обратната връзка с участниците в системата;
- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системата;
- Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на системата;
- Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;
- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- Наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането ѝ. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшни действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- Помощ по телефона, включително извън основния период на обслужване;
- Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на информационната система;
- Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;
- Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционната система, версията на браузърите, версията на системата;
- Поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация;

- Анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системата;

- Обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на програмните продукти;

- Обслужване, наложено поради промени в програмните продукти, които не са съгласувани със Сервизната организация;

- Обслужване, наложено поради взаимодействие на системата 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.

### **3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата**

- Възстановяване на системата от backup;
- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;

- Оказване на съдействие при администрирането на приложението;

- Оказване на съдействие при мониторинга на системата;

- Допълнително обучение на потребители и на експерти - служители на БНБ по експлоатацията на системата.

### **3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата**

- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;

- Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;

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

- Консултантска помощ при необходимост от интерфейсите процедури за връзка с други системи;

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

### **3.1.4. Период на абонаментното обслужване**

Абонаментното обслужване се извършва в работни дни между 8:30 и 18:00 часа (Основен период на абонаментно обслужване).

Абонаментно обслужване извън основния период на абонаментно обслужване се извършва във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни. Заявки за абонаментно обслужване извън Основния период на 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.

## **3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**

### **3.2.1. Включване в Регистъра на банковите сметки и сейфове на информация за действителните собственици на юридическите образувания**

Включването в РБСС на информация за действителните собственици на юридическите образувания, притежаващи или контролиращи платежни сметки и банкови сметки, ще се осъществява чрез подаване на тази информация от всяка банка, платежна институция или дружество за електронни пари.

Съгласно изискванията на ЗМИП, за всеки действителен собственик ще се съхранява следната информация:

- Имената на физическото лице;
- Гражданството;
- ЕГН или ЛНЧ;
- Датата на раждане за лицата, които не притежават ЕГН или ЛНЧ;
- Държавата на пребиваване ако не е Република България или не е държавата по гражданство.

При изпълнението на услуга за предоставяне на информация от ИС на РБСС трябва да се предвиди визуализирането и на информацията за действителните собственици. Тъй като тази информация се отнася до всички сметки на юридическото образувание, тя трябва да се позиционира в справката веднага след наименованието на всяка банка, платежна институция или дружество за електронни пари. Когато в справката се визуализират сметки в различни банки, платежни институции или дружества за електронни пари, информацията за действителните собственици трябва да е налична за всяка една от тях.



Необходимо е да се създаде функционалност, която да управлява визуализацията на информацията за действителните собственици в справка от ИС на РБСС, в зависимост от специфичните служебни дейности за всеки орган или институция по реда на чл. 56а, ал. 3 от ЗКИ.

Трябва да се разработи и специфична справка, която да показва дали едно физическо лице е действителен собственик на юридически образувания. Справката ще съдържа информация за юридическите образувания и техните сметки, за които физическото лице е посочено за действителен собственик.

### **3.2.2. Включване в ИС на РБСС на платежни институции и дружества за електронни пари**

Съгласно изискванията на чл. 32а от Директива (ЕС) 2018/843, лицензираните от БНБ платежни институции и дружества за електронни пари, които поддържат платежни сметки, трябва да подават информация в ИС на РБСС за такива сметки по установения ред. Подаваната информация следва да съответства на данните, поддържани в информационните им системи. Периодичността на подаване на информация е същата като за банките - ежеседмично. Тези институции и дружества, които отпускат кредити по реда на чл. 21 от ЗПУПС (съгласно чл. 56а, ал. 3, т. 10 от ЗКИ), могат и да получават информация от РБСС, т.е. могат да правят справки от ИС на РБСС за физически и юридически лица при наличие на съответното основание за това.

Системата трябва да поддържа информация за това дали една платежна институция или дружество за електронни пари оперира чрез друга такава институция или дружество, лицензирани от БНБ.

### **3.2.3. Разработване на функционалност за сравняване на данни**

Необходимо е да се разработи функционалност за сравняване на данните в информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове и данните, поддържани в информационните системи на банките, платежните институции и дружествата за електронни пари. Тази функционалност ще позволява банките, платежните институции и дружествата за електронни пари периодично да подават структурирани данни от техните информационни системи за платежни, банкови сметки, запори по банкови сметки и договори за наем на сейфове, като тези данни да се съпоставят с подадените от тях записи в ИС на РБСС, с цел установяване на несъответствия и последващото им коригиране.

#### **3.2.4. Доработки в съществуващите справки от РБСС, както и разработване на нови**

Необходимо е да се доработят съществуващите оперативни, аналитични и финансови справки на база осъществен анализ на използването им от потребители на регистъра, както и въз основа на внедряването на нови функционалности в регистъра. Разработването на нови оперативни, аналитични и финансови справки произтича от промени в нормативната уредба, както и от доработките в РБСС. Разработване, при необходимост, на справки с регламентирана информация за служители от други структурни звена на БНБ.

Необходимо е да се доработят справките с информация от РБСС за органи и институции – справки за банкови сейфове на бюджетните организации и на лицата по чл. 156 от Закона за публичните финанси.

Новите доработки в системата също ще доведат до създаването на нови справки.

#### **3.2.5. Актуализиране на анализа на файла за получаване на информация за много лица**

Обработката на файлове за получаване на информация от РБСС за много лица често се възпрепятства от некоректните данни в самите файлове. Необходимо е да се въведе всеобхватен предварителен анализ при зареждането на такива файлове, преди да се пристъпи към тяхната обработка, като потребителят бъде информиран за откритите грешки. Освен това създаването на интерфейс за смяна на статуса на обработка на такива файлове ще допълни средствата за поддръжка на системата. Необходимо е и допълване на структурата на файла с полета за основанието за получаване на информация от РБСС за всяка проверка.

#### **3.2.6. Оптимизиране на процеса по зареждане на файлове с информация за банкови сметки**

Необходимо е да се извърши анализ на обработката на файлове с информация за банкови сметки, поради прекалено дългото време за зареждане на определени файлове в системата, което води до създаване на опашка от чакащи за обработка файлове и затруднява подаването на зависещи от предишната обработка файлове (например, с информация за запори).

### **3.2.7. Съхраняване на информация за резултат от запитване или търсене в РБСС**

Системата следва да съхранява информация за генерирания резултат от търсене по критерии, за определен период от време, дефиниран чрез системен параметър.

### **3.2.8. Създаване на функционалност за ограничен достъп до информация от РБСС**

Някои от органите и институциите, имащи достъп до системата, трябва да могат да определят обхвата на идентификаторите на лицата, които подлежат на проверка, т.е да имат ограничен достъп. Необходимо е да се създаде функционалност, при която орган или институция да може да управлява списък от идентификатори, чрез който ще се ограничи достъпа на потребителите им до данните в системата.

### **3.2.9. Други промени по искане на възложителя**

В периода на изпълнение на рамковото споразумение, при възникнала необходимост от изменения и допълнения към системата, както и при необходимост от актуализации на съществуващите функционалности, ще бъдат изпълнявани услуги за функционално развитие, на база задания и спецификации, предоставяни с писмено искане за допълване на оферта от възложителя на изпълнителя. В писменото искане възложителят ще посочва максимално допустимото време (в човекочасове) и други условия за осъществяване на съответните актуализации.

Общият обем на дейностите по функционално развитие е в обем 4000 човекочаса, който обем е ориентиран.

## **3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА:**

Услугите, свързани с настоящата поръчка, ще се извършват в сградата на възложителя, находяща се на площад „Княз Александър I“ № 1, гр. София.

## **3.4. СРОКОВЕ**

Срокът на рамковото споразумение е 4 (четири) години, считано от датата на подписването му, като за дата на подписване се счита датата от деловодния номер на възложителя, поставен на стр. 1 от споразумението.

Времетраенето и крайният срок на изпълнение на отделните услуги ще бъдат определени в съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на рамковото споразумение, и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор. С оглед приключване изпълнението на предмета на съответния договор,

срокът на конкретните договори може да надхвърля крайния срок на споразумението с не повече от една година.

Във всеки конкретен договор за функционално развитие в обхвата на рамковото споразумение трябва да бъдат дефинирани срокове за изпълнение на отделните етапи.

### **3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

#### **3.5.1. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ**

Избраният за изпълнител следва да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване. В изготвените отчети се посочват:

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

#### **3.5.2. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**

Приемането на изпълнението на дейностите по отделните етапи във всеки договор за функционално развитие се осъществява чрез подписването на двустранен предавателно-приемателен протокол.

### **3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА**

На основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, авторските права върху проектираните, разработени и внедрени от страна на изпълнителя актуализации по договорите, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на обществената поръчка, принадлежат изцяло на възложителя.

### **3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ→РЕГИСТРАЦИЯ→РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА**

#### **3.7.1. Идентификация**

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Регистри“ или от служител на дирекция „Информационни системи“ при

системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на изпълнителя и при необходимост уведомява изпълнителя по телефон и/или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

### **3.7.2. Регистрация**

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

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

### **3.7.3. Реакция**

Изпълнителят реагира и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете по т. 3.8.2. от настоящата техническа спецификация.

Изпълнителят информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента), за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т. 3.8.2. от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.

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.

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.

Изпълнителят изпълнява заявките за промяна и другите дейности в сроковете, съгласувани с възложителя.

### **3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА:**

#### **3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка**

Избраният за изпълнител следва да осигури безплатна гаранционна поддръжка за срок от 1 (една) година за всички приети актуализации на информационната система, извършени съгласно т. 3.2. от настоящата техническа спецификация. Срокът на гаранционна поддръжка на всяка приета актуализация започва да тече от датата на приемането ѝ, удостоверена с подписване на съответния двустранен предавателно-приемателен протокол.

В рамките на гаранционната поддръжка, изпълнителят следва да отстранява всички инциденти и/или проблеми, възникнали във връзка с или по повод извършените от него актуализации. В гаранционната поддръжка не се включва добавянето на нова функционалност. Задълженията на изпълнителя по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове за извършените актуализации на системата и при прекратяване на договора.

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

#### **3.8.2. Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти**

<b>№</b>	<b>Ниво на приоритет на проблем/инцидент</b>	<b>Описание</b>	<b>Време за реакция</b>	<b>Време за отстраняване на проблем/инцидент</b>
1.	<b>Най-висок приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск	до <b>1 (един) час</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя
2.	<b>Висок приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>1 (един) работен ден</b> след уведомяването

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент
				на изпълнителя
3.	Среден приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до <b>1 (един) работен ден</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>3 (три) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя
	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до <b>3 (три) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>7 (седем) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя
	Аварийна ситуация	Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично	Отзоване до <b>1 час на място</b> – сградата на БНБ	Продължаване на работата с екипите на БНБ до <b>отстраняване</b> на проблема

Нивата на приоритет на проблемите/инцидентите се определят от възложителя, като същият уведомява чрез своите служители своевременно изпълнителя за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционната поддръжка.

Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

### 3.8.3. Център за обслужване на клиенти (Helpdesk) в рамките на гаранционната поддръжка

Участникът следва да притежава център за обслужване на клиенти (Helpdesk), в който да се регистрират възникналите проблеми/инциденти.

## 4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

1. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите по абонаментно обслужване. Описанието трябва да съответства на изискванията, поставени в документацията за обществената поръчка.

2. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите, свързани с функционалното развитие на системата, съдържащо следната информация:

2.1. използваната от участника методика за провеждане на бизнес анализа при разработка на допълнения и изменения (актуализации) на системата следва да включва насоките за реализация на следните области на действие и съответните техники:

- бизнес планиране;
- изясняване на изискванията към системата и нейния детайлизиран обхват;
- анализ на изискванията към системата;
- идентифициране и дефиниране на бизнес нуждите;
- управление на изискванията и комуникация;
- оценяване и валидиране на решенията.

2.2. описание на всички дейности, необходими за изпълнението на поръчката - съгласно техническата спецификация и проекта на рамково споразумение и проектодоговора;

2.3. организационна структура на екипа, която позволява адекватно управление на всички дейности, предмет на поръчката;

2.4. описание на средствата и начините за постигане на резултатите по конкретните дейности, включително и конкретните инструменти за изпълнение на услугата, приложими стандарти и добри практики;

2.5. използваният от участника подход за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.6. описание на необходимите дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.7. описание на процеса на тестване, видове тестове, които се планира да бъдат извършвани за осигуряване на дейностите по поръчката;

2.8. описание на софтуерните средства и инструменти, които ще се използват за нуждите на тестването;

2.9. описание на критериите за приемане на резултатите от изпълнението на дейностите;



2.10. използваният от участника подход за управление на риска, основни процеси по управлението на риска, използваната методика за оценка на риска, съответстваща на предмета на поръчката;

2.11. идентифициране на рисковете, съответстващи на дейностите, предмет на поръчката. Възможни аспекти на проявление и области на влияние на описаните рискове, степен на въздействието им върху изпълнението на всяка от дейностите по поръчката и предложение за мерки за управлението им.

## **5. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА**

Всяка от страните се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на рамковото споразумение и сключените въз основа на него договори („Конфиденциална информация“) включително и след прекратяването на същите, неограничено във времето.

Детайлно описание на обхвата на конфиденциалната информация се съдържа в проекта на договор.

Участникът, определен за изпълнител (представляващите го лица), както и лицата, ангажирани с изпълнението на поръчката (екипът на участника, определен за изпълнител), представят декларация за конфиденциалност на информацията – приложение към проекта на договор.

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

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От ЕМПИРИУ АД

БУЛСТАТ/ЕИК/:175372132

Седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9 Б

### УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашето техническо предложение в обявената от Вас обществена поръчка по чл. 82, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), във връзка с чл. 4, ал. 1 от Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“ (наричано по-нататък „Рамковото споразумение“)

Попълва се въз основа на писмено искане от страна на възложителя на основание чл. 82, ал. 2 от ЗОП и чл. 4 от проекта на рамково споразумение за сключване на договор за обществена поръчка за осъществяване на услугите по абонаментно обслужване на РБСС:

1. Задължаваме се да извършваме абонаментно обслужване на системата, съгласно условията на възложителя, представени с писмено искане № БНБ-17855/06.02.2020;
2. Задължаваме се да сключим договор за обществена поръчка за осъществяване абонаментно обслужване на РБСС по т. 1 за срок от 4 години, считано от 9.07.2020 г.
3. Задължаваме се да осигурим абонаментно обслужване на извършените актуализации на РБСС, чиито срок на гаранционна поддръжка изтече в срока по т. 2,

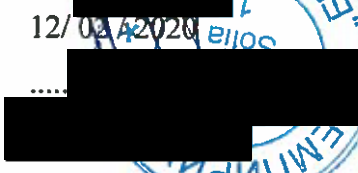
респективно в срока на действие на рамковото споразумение – при уведомление/искане от страна на възложителя.

4. Задължаваме се да документираме дейността си по изпълнение на задълженията си по договора в съответствие с предвидения в проекта на договор (Проект № 2) ред;

**ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Приложение 1: „Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“

Дата на подписване:	12/02/2020
Подпис и печат:	.....
Име и фамилия	
Длъжност	Изпълнителен директор
Наименование на участника	Емпириу АД





Техническо предложение

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Подробно описание на услугите  
по абонаментно обслужване

на Информационната система на Регистъра на  
банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ

Подадено от: Емпириу АД



## Съдържание

1	Предназначение на документа.....	4
2	Използвани термини и съкращения.....	5
3	Цел.....	6
4	Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване.....	6
4.1.1	Обхват на абонаментното обслужване.....	6
4.1.2	Основни дейности в обхвата на абонаментното обслужване.....	7
4.1.3	Допълнителни дейности в обхвата на абонаментното обслужване.....	8
4.1.4	Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата.....	8
4.1.5	Срок за изпълнение.....	8
4.2	Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия.....	9
4.2.1	Процедура.....	9
4.2.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и гаранционна поддръжка (HelpDesk).....	11
4.3	Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване.....	15
4.3.1	Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти.....	15
4.3.2	Месечна профилактика.....	15
4.3.3	Допълнително обучение.....	16
4.4	Време за реакция и изпълнение.....	16
4.4.1	Приоритети на обслужване на заявките.....	16
4.4.2	Време за реакция и изпълнение при възникване на инциденти (аварийни ситуации).....	16
4.4.3	Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/грешки, несъответствия.....	17
4.4.4	Период на абонаментното обслужване.....	17
4.5	Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване.....	17
4.6	Образци на документи.....	18
4.6.1	Заявка за поддръжка.....	18
4.6.2	Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация).....	20
4.6.3	Протокол от профилактика.....	21



4.6.4	Тримесечен отчет .....	22
5	Екип за изпълнение на абонаментното обслужване .....	23
5.1	Органиграма на екипа по изпълнение .....	23
5.2	Роли и отговорности в екипа на Емпериу .....	23
5.3	Ръководител екип.....	23
5.4	Бизнес анализатор.....	23
5.5	Софтуерен разработчик .....	24
5.6	Разработчик на базата данни .....	24
5.7	Администратор на базата данни.....	24
5.8	Специалист по качеството.....	25
5.9	Отговорник за абонаментното обслужване .....	25
5.10	Представяне на екипа от Емпериу .....	27
5.11	Необходими човешки ресурси от БНБ.....	30

## 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 и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“ относно извършването на дейностите по абонаментно обслужване, съобразени с изискванията в тръжната документация, поставени от БИБ, 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, описание на подходите за управление на риска и качеството на изпълнението.

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 в открита процедура за обществена поръчка с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“;
- Проект на рамково споразумение;
- Проект на договор за възлагане на обществена поръчка за абонаментно обслужване;
- Техническа спецификация за абонаментно поддържане и функционално развитие на информационната система на регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ.

## 2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Системата	Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите системата в БНБ, с изключение на системния софтуер.
Услуга	Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ + Прилежаща софтуерна среда
Инцидент (според дефинициите на ITIL). Този термин съответства на понятието Аварийна ситуация от Техническа спецификация 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.



### 3 Цел

Целта на дейностите по абонаментно обслужване за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ“ е доставяне на услуги за:

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

### 4 Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване

Обхватът, организацията и изпълнението на дейностите по абонаментното обслужване на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове в БНБ ще бъдат изцяло съобразени и подчинени на изискванията на Техническата спецификация и проекта за договор за абонаментно обслужване от настоящата поръчка.

Услугите, предмет на абонаментното обслужване са:

- Абонаментно обслужване на РБСС, съгласно описаната система в т.2.3 на техническата спецификация (Описание на системата и технически характеристики);
- Абонаментно обслужване на извършени по договори въз основа на рамково споразумение актуализации на РБСС, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на споразумението.

Организацията и изпълнението на дейностите по абонаментната поддръжка ще се извършват според ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL е колекция от специализирани методологически принципи, синтезирани от най-добрите практики, с цел да се оптимизират процесите за ИТ услуги. ITIL представлява набор от правила, които описват един систематичен подход за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ и техните услуги. ITIL дефинира процеси, функции, роли, отговорности и градивни елементи. Те формират базата за ефективно и ефикасно използване на ИТ.

#### 4.1.1 Обхват на абонаментното обслужване

Съгласно изискванията от Техническата спецификация, услугата „Абонаментно обслужване на системата“ включва:

- ▶ Основни дейности;
- ▶ Допълнителни дейности;
- ▶ Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата.

#### 4.1.2 Основни дейности в обхвата на абонаментното обслужване

- ▶ Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на системата;
- ▶ Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на информационната система;
- ▶ Отстраняване на „скрити“ дефекти и грешки в информационната система;
- ▶ Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на информационната система като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;
- ▶ Настройка и контрол на ефективността на работа на системата;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с отчетните форми, работата със системата на външните потребители и обратната връзка с участниците в системата;
- ▶ Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системата;
- ▶ Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на системата;
- ▶ Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- ▶ Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;
- ▶ Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- ▶ Наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането ѝ. Изпълнителят предава препоръките на БНП в писмен вид за по-нататъшни действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- ▶ Помощ по телефона, включително извън основния период на обслужване;
- ▶ Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на информационната система;
- ▶ Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;
- ▶ Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционната система, версията на браузърите, версията на системата;
- ▶ Поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация;

- ▶ Анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системата;
- ▶ Обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на програмните продукти;
- ▶ Обслужване, наложено поради промени в програмните продукти, които не са съгласувани със Сервизната организация;
- ▶ Обслужване, наложено поради взаимодействие на системата 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.

#### 4.1.3 Допълнителни дейности в обхвата на абонаментното обслужване

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

#### 4.1.4 Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата

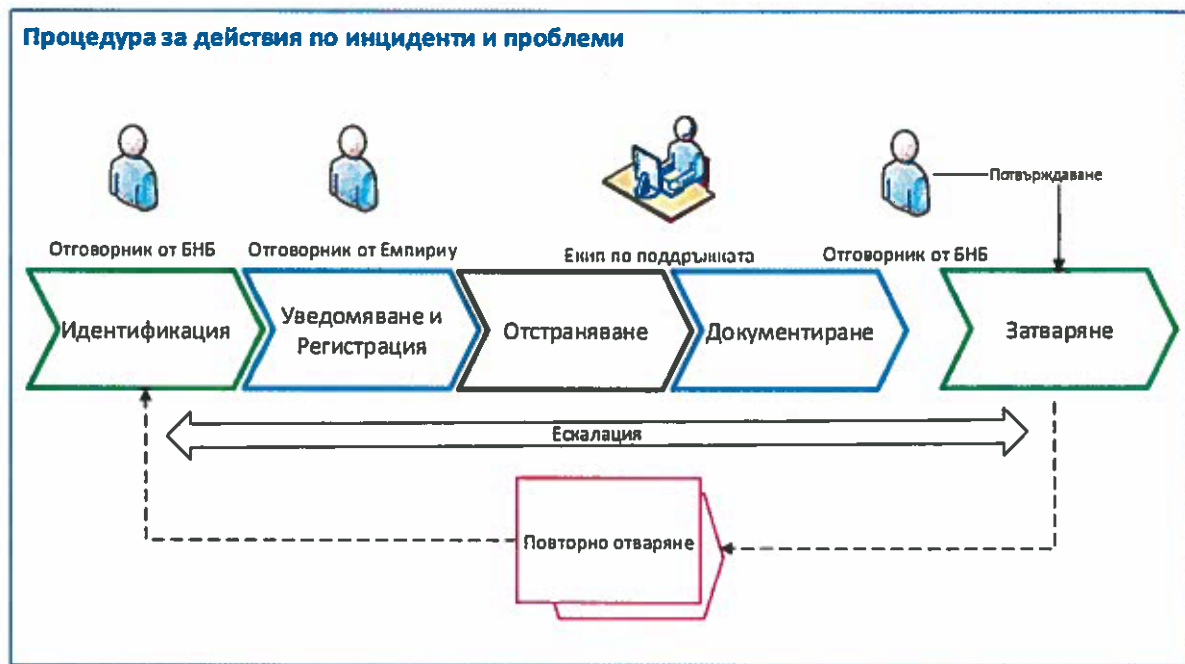
- ▶ Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- ▶ Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- ▶ Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;
- ▶ Консултантска помощ при необходимост от интерфейсите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

#### 4.1.5 Срок за изпълнение

Абонаментното обслужване се счита за възложено от датата на подписване на договора за възлагане на обществена поръчка за абонаментно обслужване на системата за срок от 4(четири) години.

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

### 4.2.1 Процедура



(1) **Идентификация:** Идентификацията се дирекция „Регистри“ или от служител на дирекция „Информационни системи“ 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.

**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 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.

**Забележка:** Уведомяването по телефона трябва да е последвано от изпращане на заявката по е-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 проблеми, Изпълнителят съставя необходимите документи за тях. Документирането на промените в статуса на всяка заявка се извършва в системата OTRS, 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/авариен 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 гаранционната 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.

#### 4.2.2 Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и гаранционна поддръжка (HelpDesk)

##### 4.2.2.1 Общо представяне

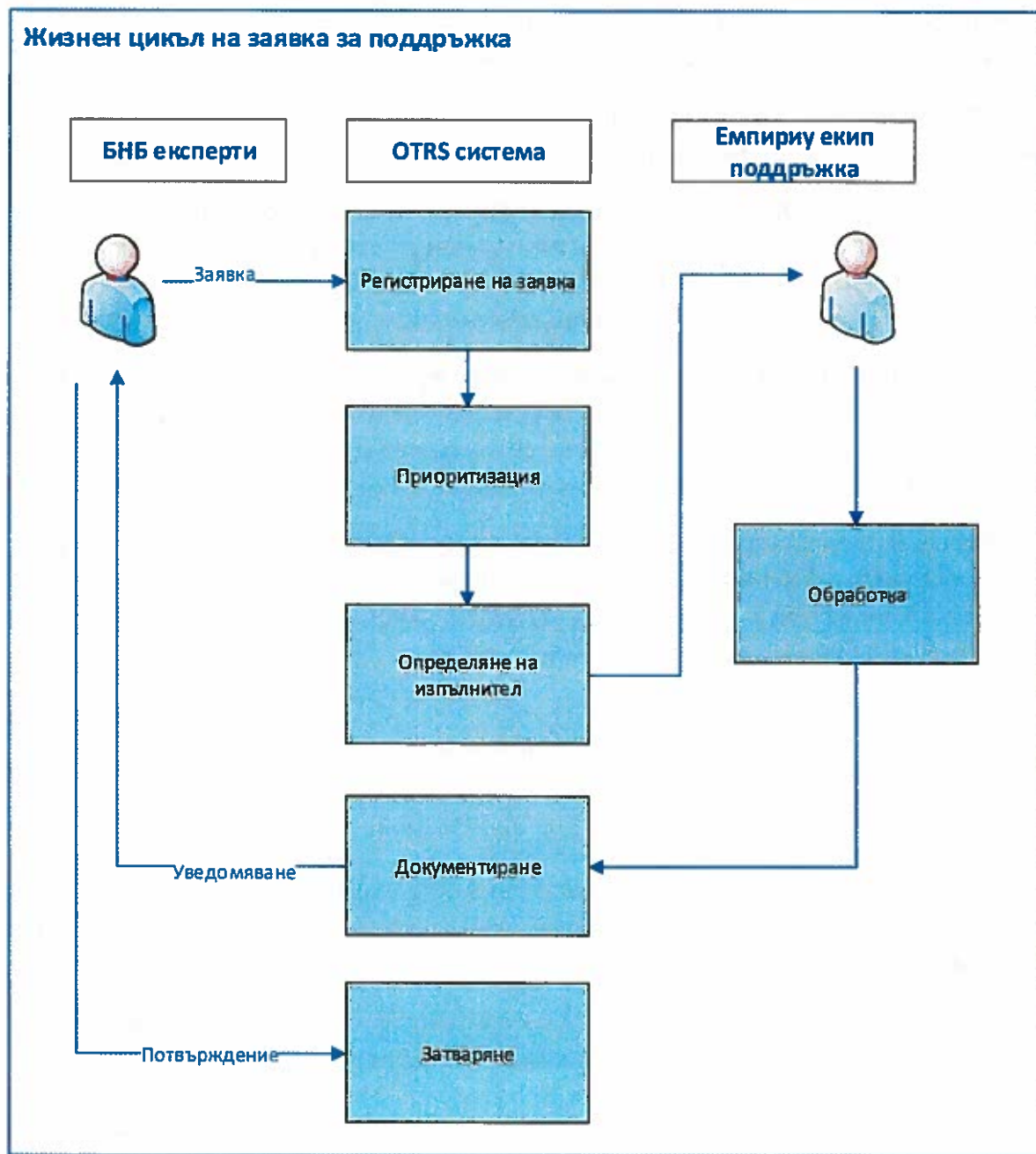
За целите на абонаментното обслужване на актуализациите към системата, през целия период на договора ще се използва софтуерна система за управление на заявките за поддръжка OTRS.

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

Основните функции на системата са:

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

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



### (1) Регистрация

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

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



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

Независимо коя от трите възможности за регистрация е използвана, всяка заявка ще се регистрира със съответната дата и час на регистрацията 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.

#### **4.2.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS**

##### **(1) Достъп до клиентския портал на системата**

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

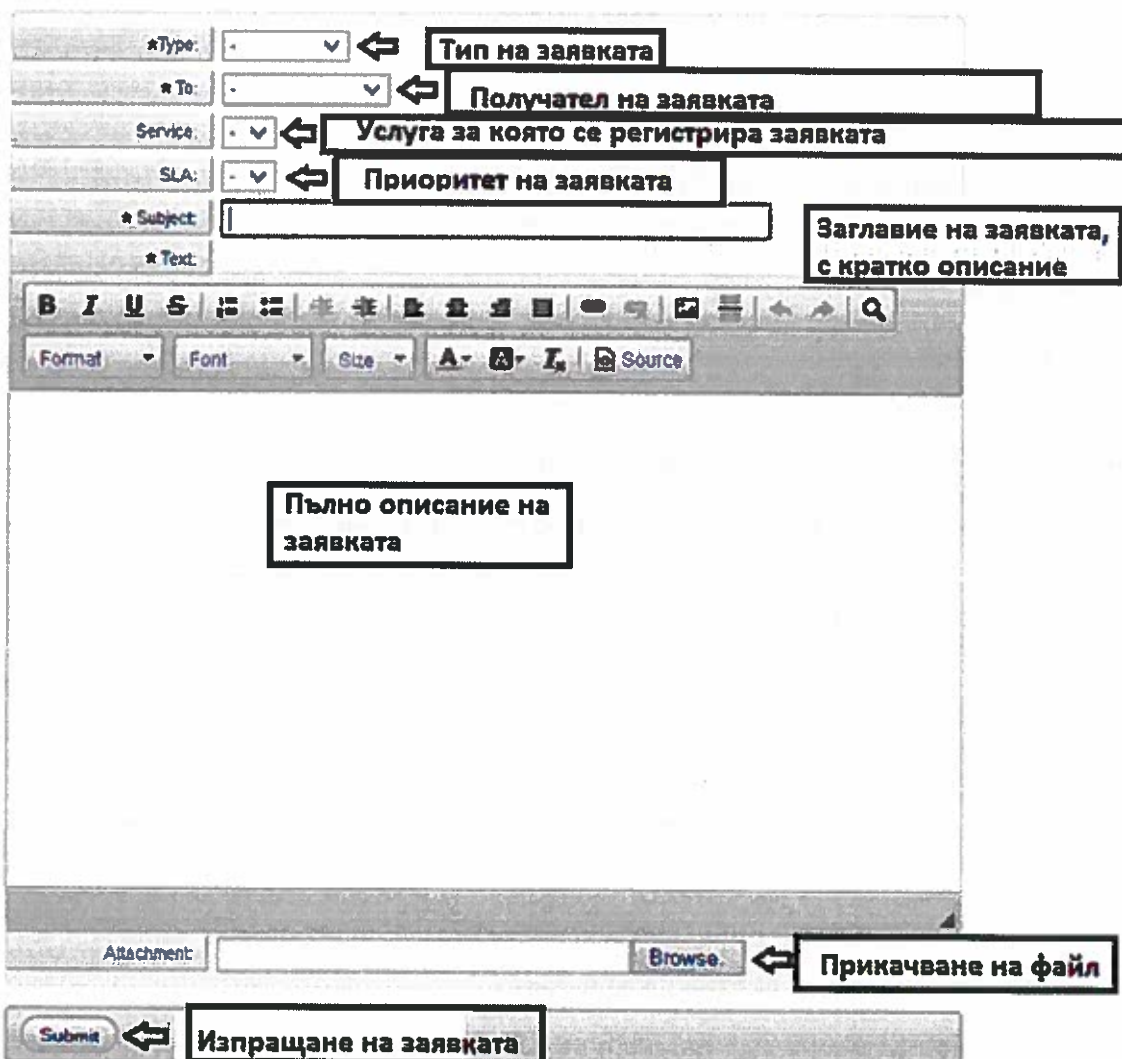


## (2) Създаване на нова заявка

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



с което се зарежда формата, за създаване на заявки:



The screenshot shows a web form for creating a new ticket. The form includes several fields and a text area, each with a callout box explaining its function:

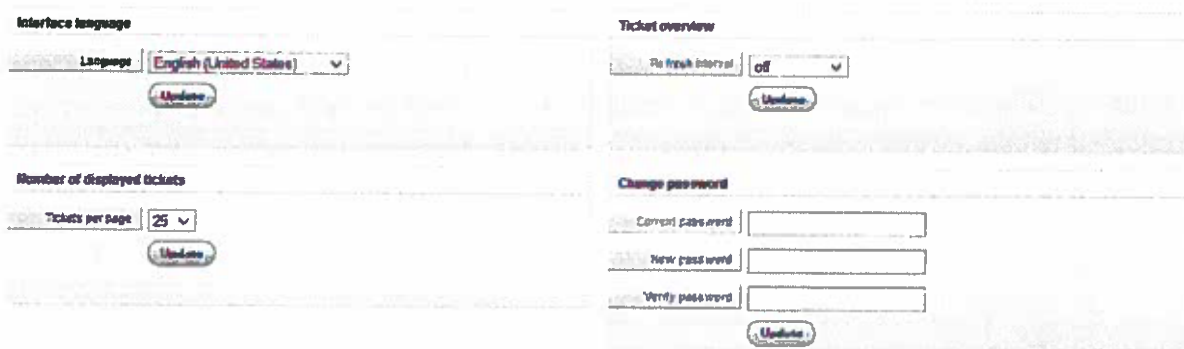
- Type:** A dropdown menu with an arrow pointing to the label "Тип на заявката".
- To:** A dropdown menu with an arrow pointing to the label "Получател на заявката".
- Service:** A dropdown menu with an arrow pointing to the label "Услуга за която се регистрира заявката".
- SLA:** A dropdown menu with an arrow pointing to the label "Приоритет на заявката".
- Subject:** A text input field with an arrow pointing to the label "Заглавие на заявката, с кратко описание".
- Text:** A large text area with a rich text editor toolbar (bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, undo, redo, search) and a label "Пълно описание на заявката".
- Attachment:** A field with a "Browse..." button and an arrow pointing to the label "Прикачване на файл".
- Submit:** A button with an arrow pointing to the label "Изпращане на заявката".

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

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

#### (4) Настройки на потребителския профил

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



#### 4.3 Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване

##### 4.3.1 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. Управлението на процесите по тяхното реализиране се свежда или до управление на проект – т. 5 „Организация и методология на работата по актуализациите на системата“ или като управление на искане за промяна – т. 5.5.1 „Управление на промените“ от Приложение 2 на Техническото предложение на Емпериу за изпълнение на поръчката. В случаите, когато експертите на БНБ преценят, че е не необходимо да се извършва промяна на системата към момента на възникване на случая, то той се затваря като се описват взетите решения.

##### 4.3.2 Месечна профилактика

В обхвата на абонаментното обслужване от екипа на Емпериу всеки месец ще се извършва профилактика на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове. 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.

#### 4.3.3 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. Обучението може да бъде планирано и като част от проекта за развитие, ако се прецени че служителите имат нужда в следствие на разширяване на обхвата на системата. За всяко обучение екипът на Емпериу ще изготвя програма и график за провеждане, които ще се съгласуват с БНБ.

#### 4.4 Време за реакция и изпълнение

##### 4.4.1 Приоритети на обслужване на заявките

- ▶ Аварийна ситуация - ситуация, при която системата не работи изцяло или частично;
- ▶ Най-висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск;
- ▶ Висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на 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.

##### 4.4.2 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.

#### 4.4.3 Време за реакция и изпълнение при възникване на проблеми/грешки, несъответствия

- ▶ Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване до 4 часа;
- ▶ Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 часа след уведомяването, време за отстраняване до 1 работен ден;
- ▶ Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 3 работни дена;
- ▶ Грешки/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 работни дни.

#### 4.4.4 Период на абонаментното обслужване

Абонаментното обслужване се извършва в работни дни между 8:30 и 18:00 часа (Основен период на абонаментно обслужване).

Абонаментно обслужване извън основния период на абонаментно обслужване се извършва във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни. Заявки за абонаментно обслужване извън Основния период на 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.

#### 4.5 Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване

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

1. Извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на системата;
2. Извършените дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на системата, като се посочва времето за тяхното извършване в часове;
3. Актуализациите на РБСС с изтекъл срок на гаранционна поддръжка, които са включени в обхвата на абонаментното обслужване през отчетното тримесечие.

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

#### 4.6 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.

##### 4.6.1 Заявка за поддръжка

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

По абонаментно обслужване

на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове

#### I. Попълва се от БНБ

Дата и час на възникване:

Дата и час на регистрация:

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

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

Описание на сервизния случай	
Вид на сервизния случай (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)	

**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 потвърдението:

4.6.2 Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)

**Констативен протокол  
за действия при инцидент (аварийна ситуация)**

Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Абонаментно обслужване на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове
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:

Подпис:

Подпис:

4.6.3 Протокол от профилактика

**Протокол  
за извършена профилактика**

Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Абонаментно обслужване на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове
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:



4.6.4 Тримесечен отчет

**Тримесечен отчет**

**По договор за „Абонаментно обслужване на информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове 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 и час	Кратко описание на заявката/дейност/профилактика	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Закрит на дата / Очакван срок за отстраняване/ Преноръки

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

№	Дата и час	Кратко описание на заявката/дейност	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Време за работа (ч/ч)	Сума за плащане (лв. без ДДС)

- 3. Списък със актуализации с изтекъл срок на гаранционна поддръжка, които са включени в обхвата на абонаментното обслужване през отчетното тримесечие**

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

1. ....
2. ....

**Изготвил:**

**Утвърдил и приел:**

**За Емпериу:**

**За БНБ:**

**Дата:**

**Дата:**

**Име:**

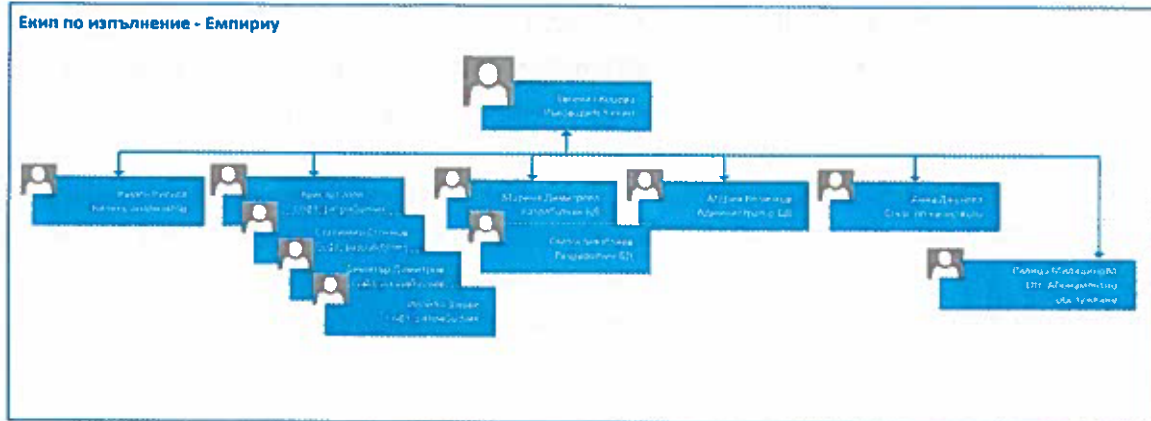
**Име:**

**Подпис:**

**Подпис:**

## 5 Екип за изпълнение на абонаментното обслужване

### 5.1 Органиграма на екипа по изпълнение



### 5.2 Роли и отговорности в екипа на Емпериу

#### 5.3 Ръководител екип

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 от текущия документ.

Ръководителят на екип 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.

#### 5.4 Бизнес анализатор

Отговаря за анализа на бизнес процесите и изискванията към системата и актуализациите към нея. Отговаря за изготвяне на документ, който е резултат от този анализ и ще бъде използван за разработка актуализации на системата. 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 на проекта и договора. Участва активно в процесите по управление на риска като прави предложения за промяна и идентифициране на потенциални рискове.

### 5.5 Софтуерен разработчик

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

### 5.6 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, 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 миграция и/или изтриване на данни, където това е необходимо. В неговите ангажименти влиза и създаване и актуализация на техническата документация в частта свързана с базата данни. Във фазите по внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване, този специалист заедно със софтуерните разработчици участва в дейности свързани с въвеждането в реална експлоатация системата, в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти и проблеми.

### 5.7 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.



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

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

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

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

## 5.8 Специалист по качеството

Ще бъде отговорен за планирането, организацията и изпълнението на процесите по осигуряване на качеството, детайлно описани в т. Подход за осигуряване на качеството от текущия документ. 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. Специалистът по качеството ще е на пряко подчинение на Ръководителя на проекта за целия период на договора.

## 5.9 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. Подробно 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 гаранционната поддръжка на информационната система. 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.



5.10 Представяне на екипа от Емпериу

Роля	Име	Кратко представяне
<p><b>Ръководител екип</b></p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED] е магистър – инженер по „Изчислителна техника“ с над 25 години практически опит във всички фази на разработване на софтуер. [REDACTED] 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, [REDACTED] е предпочитан консултант за редица технически решения. Има сертификат за успешно положен изпит за вътрешен одитор на системи за управление на информационната сигурност спрямо изискванията на ISO 27001:2005 и ISO 19011:2002, както и сертификат за завършен курс по системен анализ. Освен това тя притежава и сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation, както и сертификат за преминато обучение за управление на софтуерни проекти.</p>
<p><b>Бизнес анализатор</b></p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED] е бакалавър по „Индуриален мениджмънт“ и има над 7 г. професионален опит като бизнес анализатор. Той притежава сертификат за успешно преминато 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.</p>

Софтуерен разработчик	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър „Изчислителна техника“ с над 8 г. практически опит в разработването на комплексни уеб базирани информационни системи. [REDACTED] 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] е бакалавър по специалност „Информатика“ и има над 6 години професионален опит като софтуерен разработчик, придобит в хода на разработване и внедряване на информационни системи. [REDACTED] владее много доре използваните технологии и има опит в множество проекти, реализирани на международния пазар.
	[REDACTED] в	[REDACTED] владее отлично различни инструменти и среди за разработка на софтуер и има над 4 г. опит в разработката и внедряването на софтуерни решения. Ивайло е възпитаник на Техническия Университет в София и е бакалавър по компютърни науки. Той притежава отлични познания относно използваните технологии и отлични умения за работа в екип.
	[REDACTED]	[REDACTED] е бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ и има над 5 г. професионален опит като софтуерен разработчик. [REDACTED] успешно е прминал 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 образователна степен „магистър“, специалност „Информатика“, притежаващ необходимия опит в проекти за разработване на софтуер, практически опит с дизайн, администриране и оптимизиране на бази данни Oracle,

		администрирането на системи и разработката на софтуер. [REDACTED] притежава сертификат Oracle 11g и Oracle 12c OCP за администратор на бази данни.
Разработчик на база данни	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър по „Информатика“ с над 15 годишен опит в разработване на софтуер и над 7 г. опит в разработването на бази данни. Има редица успешно реализирани проекти за държавната администрация и големи организации с нейно участие като експерт бази данни /Интернет страницата на Българска Народна Банка, Информационна система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти в БНБ, VIES за Национална агенция за приходите и др. [REDACTED] 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.
	[REDACTED]	[REDACTED] притежава над 15 г. професионален опит като разработчик на бази данни. Той има значителен опит в анализа, дизайна и в моделирането на бази данни. [REDACTED] е доказан специалист в разработването, внедряването и поддръжката на софтуерни решения – сървърни платформи, системи за управление на бази данни и веб приложения. Експертът притежава отлични познания относно използваните технологии. [REDACTED]
Специалист по качеството	[REDACTED]	[REDACTED] 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. [REDACTED] 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



		<p>комуникационни и организационни качества. [REDACTED] е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.</p>
<p><b>Отговорник по абонаментната поддръжка</b></p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED] 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. [REDACTED] успешно е преминала обучение за тестване на информационни 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 преминало обучение по бизнес анализ, което е полезно при идентифицирането на проблемите и определянето на правилния подход за отстраняването им [REDACTED] проявява отлични комуникационни и организаторски умения, умения за работа в екип и за работа с клиенти.</p>

**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.

### 5.11 Необходими човешки ресурси от БНБ

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

Ръководител проект е отговорник от страна на БНБ за актуализациите на информационната система и тяхната гаранционна поддръжка.



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

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

Изпълнителен Директор

Дата:

12/02/2021



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

## ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

От ЕМПИРИУ АД

БУЛСТАТ/ЕИК/:175372132

Седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Янко Сакъзов“ № 9 Б

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

С настоящото Ви представяме нашето ценово предложение в обявената от Вас обществена поръчка по чл. 82, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), във връзка с чл. 4, ал. 1 от Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“ (наричано по-нататък „Рамковото споразумение“)

Предлагаме Ви да изпълним услугите, предмет на горесцитираната обществена поръчка при следните цени:

Цената на абонаментното обслужване на системата по чл. 1 от проекта на договор за възлагане на абонаментно обслужване на РБСС (Проект 2) и Писмено искане на възложителя № БНБ-17855/06.02.2020 е: **51 920** (петдесет и една хиляди деветстотин и двадесет) лева, без ДДС за 1 (една) година. Посочената цена е за извършване на

абонаментното обслужване в Основния период на абонаментно обслужване (през работни дни, във времето между 8:30 и 18:00 часа).<sup>1</sup>

Часовата ставка за абонаментно обслужване на системата по чл. 1 от проекта на договор за абонаментно обслужване (Проект № 2), извън Основния период на абонаментно обслужване (във времето от 18:00 до 8:30 часа в работни дни, както и в празнични и почивни дни) е 105 (сто и пет) лева на час, без ДДС. Не се счита за обслужване извън Основния период на абонаментно обслужване дейност, която е започнала в рамките на Основния период.

Потвърждаваме, че часовата ставка по изр. 1 не подлежи на увеличение, в това число при включване в абонаментното обслужване на извършени по договори въз основа на настоящото споразумение актуализации на системата, чиито срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.<sup>2</sup>

Дата на подписване: 12/02/2020

Подпис и печат: [Redacted]

Име и фамилия [Redacted]

Длъжност Изпълнителен директор

Наименование на участника Емпириу АД



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

<sup>1</sup> Цената на абонаментно обслужване да не надвишава стойността по Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“;

<sup>2</sup> Часовата ставка за абонаментно обслужване на системата извън Основния период на абонаментно обслужване да не надвишава часовата ставка по Рамково споразумение № БНБ-100945/16.09.2019 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Информационната система на Регистъра на банковите сметки и сейфове (РБСС) в БНБ“