

ДОГОВОР

за възлагане на обществена поръчка за извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет

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, ПК: 1504, район „Оборище“, бул. „Янко Сакъзов“ № 9Б, вход Б, апартамент 8, ЕИК/БУЛСТАТ: 175372132, представлявано от Илиан Вълчев, в качеството му на изпълнителен директор, наричано по-нататък в Договора за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

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

на основание чл. 112, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), след проведена открита процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на чл. 18, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 74 и следващи от ЗОП с предмет: „**Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет**“

и въз основа на Решение № БНБ-03078/10.01.2020 г. на главния секретар на БНБ за определяне на изпълнител/и на обществената поръчка, се сключи този Договор („**Договора/Договорът**“) за възлагане на обществена поръчка при следните условия:

І. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва срещу възнаграждение и при условията на този Договор услуги по извънгаранционна поддръжка на интернет страницата на Българската народна банка в интернет, подробно описани в Техническата спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет („**Техническа спецификация**“) – Приложение № 1 (наричани

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

алтернативно „Услугите“ или „Абонаментно обслужване“).

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугите по чл. 1 в съответствие с изискванията на Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – Приложение № 1, Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 2 и Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3, както и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката („Списък на персонала“) - Приложение № 4 (наричани заедно „Приложенията“).

II. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 3. Срокът на Договора е 1 (една) година, считано от 27.02.2020 г. В случай че Договорът се сключи на по-късна дата от 27.02.2020 г., същият влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на страница 1.

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 чл. 1, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** годишна такса в размер на 50 000 (петдесет хиляди) лева без ДДС (наричана по-нататък „Цена“) съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3.

(3) В цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, предмет на настоящия Договор, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(4) Цената, посочена в ал. 1 е крайна за изпълнението на Услугите, като същата не подлежи на промяна, освен когато е в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в случаите, уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

Чл. 6. Цената по чл. 5, ал. 1, се разделя на четири равни вноски. Всяка от вноските се заплаща до 10 (десет) работни дни след изтичане на съответното тримесечие въз основа на следните документи:

1. Отчет, съставен по реда на чл. 24, ал. 1, подписан от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

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

Чл. 7. (1) Плащанията по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка: [REDACTED];

ВІС: [REDACTED];

ІВАН: [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.

ІV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 8. 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. 1, а именно 2500 (две хиляди и петстотин) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по Договора.

Чл. 9. (1) В случай на изменение на Договора¹, 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. 10 от Договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 11 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 12 от Договора.

Чл. 10. Когато като гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

¹ 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.

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 внася по следната банкова сметка:

Direct to BNBGBGSF via TARGET2

IBAN: BG83BNBG96611100066141

Чл. 11. (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 Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

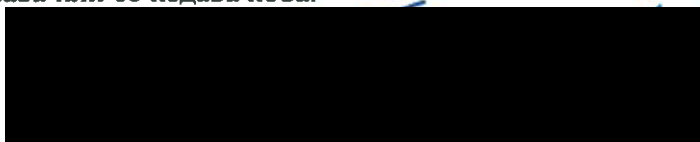
3. Преди издаването ѝ текстът на банковата гаранцията се съгласува с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(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. 12. (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. 8 размер;

2. Да бъде със срок на валидност за целия срок на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяване на Договора, 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. 13. (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. 7, ал. 1 от Договора;

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

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица 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. 14. **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. 15. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение в пълен 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

2. Да спазва всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора;

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

4. Да изпълнява услугите, предмет на този Договор със 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, изисквани за съответния специалист в документацията на обществената поръчка;

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 осигури точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;

7. Да обработва личните данни на служителите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и трети лица, до които има достъп с оглед изпълнението на този Договор, в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година 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 относно защитата на данните) и Закона за защита на личните данни;

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

9. Да информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички пречки, възникващи



3. Да осигурява подходящи условия за експлоатация и обслужване на страницата на БНБ в интернет, предмет на извънгаранционна поддръжка. При необходимост, за извършване на поддръжката, представителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което е инсталирана Интернет страницата на БНБ

4. Да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;

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

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

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

8. Да осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на интернет страницата и прилежащата софтуерна среда;

9. Да опазва конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в Договора;

10. Да уведомява своевременно писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за всеки инцидент, проблем, недостатък и/или грешка, възникнал в хода на изпълнение на Договора;

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

VIII. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

Чл. 24. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изготвя тримесечни отчети за извършената от него извънгаранционна поддръжка по чл. 1, които се приемат от упълномощените представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в чл. 41, ал. 2. В отчетите се описват всички извършени в този период услуги по чл. 1 с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието, и резултат от него. Отчетът се утвърждава от упълномощения представител на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, след което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя фактура, която е основание за извършване на плащане на съответната вноска по реда на настоящия Договор.

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения отчет по ал. 1, той

може да откаже подписването му. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) дни от получаване на уведомлението, страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

(3) Ако забележките не бъдат отстранени в договорения срок, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали Договора с едностранно уведомление, отправено до другата страна без предизвестие.

IX. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 25. 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 стойност.

Чл. 26. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на услугите по този Договор или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** – Приложение № 1 и/или Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 2, **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. 27. 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. 1.

Чл. 28. **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. 29. 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.

X. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 30. (1) Този Договор се прекратява:

1. С изтичане на срока на Договора;



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 правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;

5. При условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от Закона за икономическите и финансовите отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици;

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

2. Когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 31. (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.

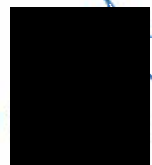
(2) Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** всеки от следните случаи:

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. 32. (1) **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.



(2) Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – страна по Договора без правопримство:

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

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

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

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

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

XI. ДОГОВОР ЗА ПОДИЗПЪЛНЕНИЕ (когато е приложимо)

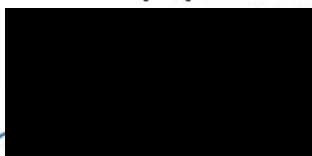
Чл. 32 а. (1) В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за заявка на посочен в офертата подизпълнител **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 6б, ал. 2 и 14 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 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 всички 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.

ХІІ. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 33. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, 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. 34. (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 БНБ изпълнението на всички изисквания на Закона за здравословни и безопасни условия на труд и на подзаконовите нормативни актове в тази област.

Конфиденциалност

Чл. 35. (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;

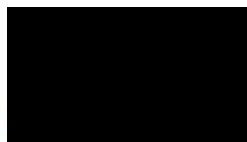
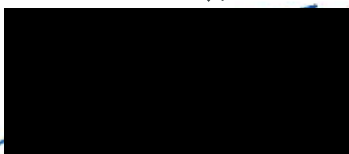
2. Информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от страните; или

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



Изменения

Чл. 38. 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. 39. (1) Някоя от страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила 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. 40. 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. 41. (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:

[Redacted signature]

[Redacted signature]

[Redacted signature]

Адрес за кореспонденция: 1000 гр. София, пл. „Княз Александър I”, БНБ

Факс: 02 980 24 25

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

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: град София, бул. „Арсеналски“, етаж 4

Факс: -

e-mail: office@empiriu.com

тел. 0884 469642

(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:

1.1. [REDACTED] – началник на отдел в дирекция „Информационни системи“ – електронна поща: [REDACTED]@bnbank.org; или

1.2. [REDACTED] – началник на отдел в дирекция „Информационни системи“ – електронна поща: [REDACTED]@bnbank.org; и

1.3. [REDACTED] – координатор в отдел „Пресцентър“, дирекция „Връзки с обществеността“ – [REDACTED]@bnbank.org.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

2.1. [REDACTED] – електронна поща: [REDACTED]@empiriu.com и

2.2. [REDACTED] – електронна поща: [REDACTED]@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. 42. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

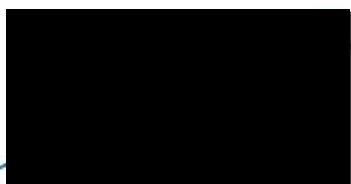
Чл. 43. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, 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. 44. Този Договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

Приложения:

1. Приложение № 1 - Техническа спецификация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
2. Приложение № 2 - Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. Приложение № 3 - Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Приложение № 4 - Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката.

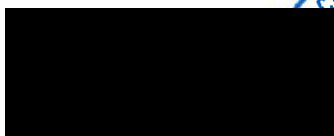


При подписване на Договора са представени:

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:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА



СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР



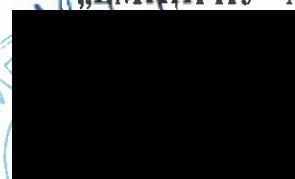
ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ



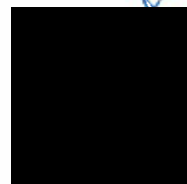
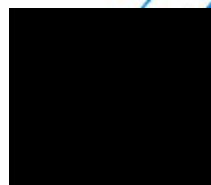
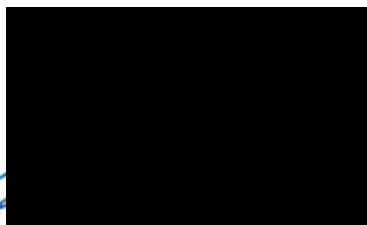
ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„ЕМПИРИУ“ АД



ИЛИАН ВЪЛЧЕВ

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР





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

От: Илиан Красимиров Вълчев, с ЕГН: [REDACTED], с лична карта № [REDACTED] издадена на [REDACTED] г. от МВР София, изпълнителен директор на „Емпериу“ АД, ЕИК: 175372132, определено за изпълнител с Решение № БНБ – 03078/10.01.2020 г. на обществена поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“.

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

№	Име на експерта	Професионална компетентност	Предлагана роля в екипа
1	[REDACTED]	Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника Сертификати: Сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation Сертификат за преминат курс на обучение по основи на управлението на софтуерни проекти Професионален опит: Над 25 г. професионален опит в областта на ИТ. Над 10 г. опит като ръководител на ИТ проекти.	Ръководител на екипа
2	[REDACTED]	Образование: Бакалавър по Индустриален мениджмънт Сертификати: Сертификат за преминато обучение по използване на инструментални средства за моделиране на бизнес процеси - IBM Certified BPM Analyst - Blueworks Live; Business Process Manager - Express or Standard Edition V8.0, Професионален опит: Над 7 г. професионален опит като бизнес анализатор	Бизнес анализатор
3	[REDACTED]	Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника Професионален опит:	Специалист 1 по поддръжка на

		Над 8 г. професионален опит като софтуерен разработчик	допълнително разработените модули
4		<p>Образование: Бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“</p> <p>Сертификати: Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer</p> <p>Професионален опит: Над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик</p>	Специалист 2 по поддръжка на допълнително разработените модули
5		<p>Образование: Магистър по специалност математика със специализация по информатика. Втора специалност – математика и информатика</p> <p>Сертификати: Сертификат Oracle 10G Certified Associate Сертификат Oracle 10G Certified Professional</p> <p>Професионален опит: Над 15 г. професионален опит в областта на ИТ, над 7 г. опит като разработчик на база данни</p>	Специалист по поддръжка на база данни
6		<p>Образование: Бакалавър по специалност „Приложна математика“</p> <p>Сертификат: за преминато обучение по Oracle Enterprise Content Management</p> <p>Професионален опит: Над 10 г. професионален опит, от които 5 като специалист по управление на съдържанието</p>	Специалист 1 по поддръжка на системата за управление на съдържанието
7		<p>Образование: Магистър по информатика</p> <p>Сертификати: Oracle Certified Expert Oracle database 12 c: Performance Management and Tuning Дата на издаване: 15.11.2019 Oracle Database 12c Administrator Certified Professional Дата на издаване: 31.05.2017</p>	Специалист 2 по поддръжка на системата за управление на съдържанието



		<p>Oracle Database 11g Administrator Certified Professional Дата на издаване: 07.06.2016</p> <p>Oracle Database 11g Administrator Certified Associate Дата на издаване: 12.04.2016</p> <p>Професионален опит: Над 18 години професионален опит в областта на ИТ, от които над 10 като администратор на бази данни.</p>	
8		<p>Образование: Магистър по информационни технологии</p> <p>Сертификати: ISTQB Certified Tester, Foundation Level</p> <p>Професионален опит: Над 5 години професионален опит в осигуряване на качеството на софтуерни системи</p>	Специалист по качеството

Илиан Вълчев
/Изпълнителен директор/

София, 30.01.2020

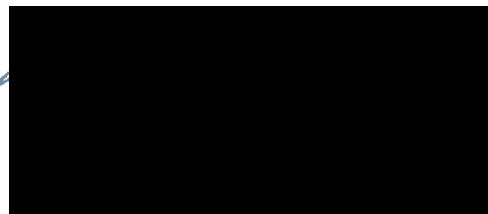
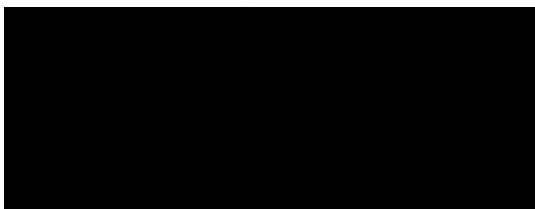


ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет

Съдържание

I. Описание на Интернет страницата на БНБ	2
II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).....	4
1. Списък на дейностите	4
2. Дефиниции.....	5
3. Процедура при възникване на инцидент	5
4. Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.	6
III. Срок и място на изпълнение на обществената поръчка	7
1. Срок за изпълнение на обществената поръчка.....	7
2. Място на изпълнение на обществената поръчка.....	7
IV. Изисквания към офертата на участниците.....	7



I. Описание на Интернет страницата на БНБ

Интернет страницата на БНБ представлява динамична система от софтуер, конфигурационни файлове и данни с функционалности за управление и за ползване на съдържането, която се състои от:

1. Платформа за управление на съдържанието, реализирана с продукта Oracle Universal Content Management и със средството за разработване на страници Oracle Site Studio;

2. Надстройки на системата за управление на съдържанието, които са предназначени да реализират функции, които не са налични фабрично в Oracle Universal Content Management;

3. Структурирано хранилище на документи към системата за управление на съдържанието.

4. Процесът на управление на съдържанието е обезпечен със следните допълнителни елементи:

– **Интеграционен модул**, който прехвърля текущите документи и данни в хранилището на системата;

– Дефинирани **работни процеси** за управление на документи;

– Механизъм за **регистрация и публикуване на документи**;

– **Шаблони за визуализация на съдържанието в интернет**, съобразени с дизайна на съответната част от страницата;

– **Допълнителни модули на езика Java**.

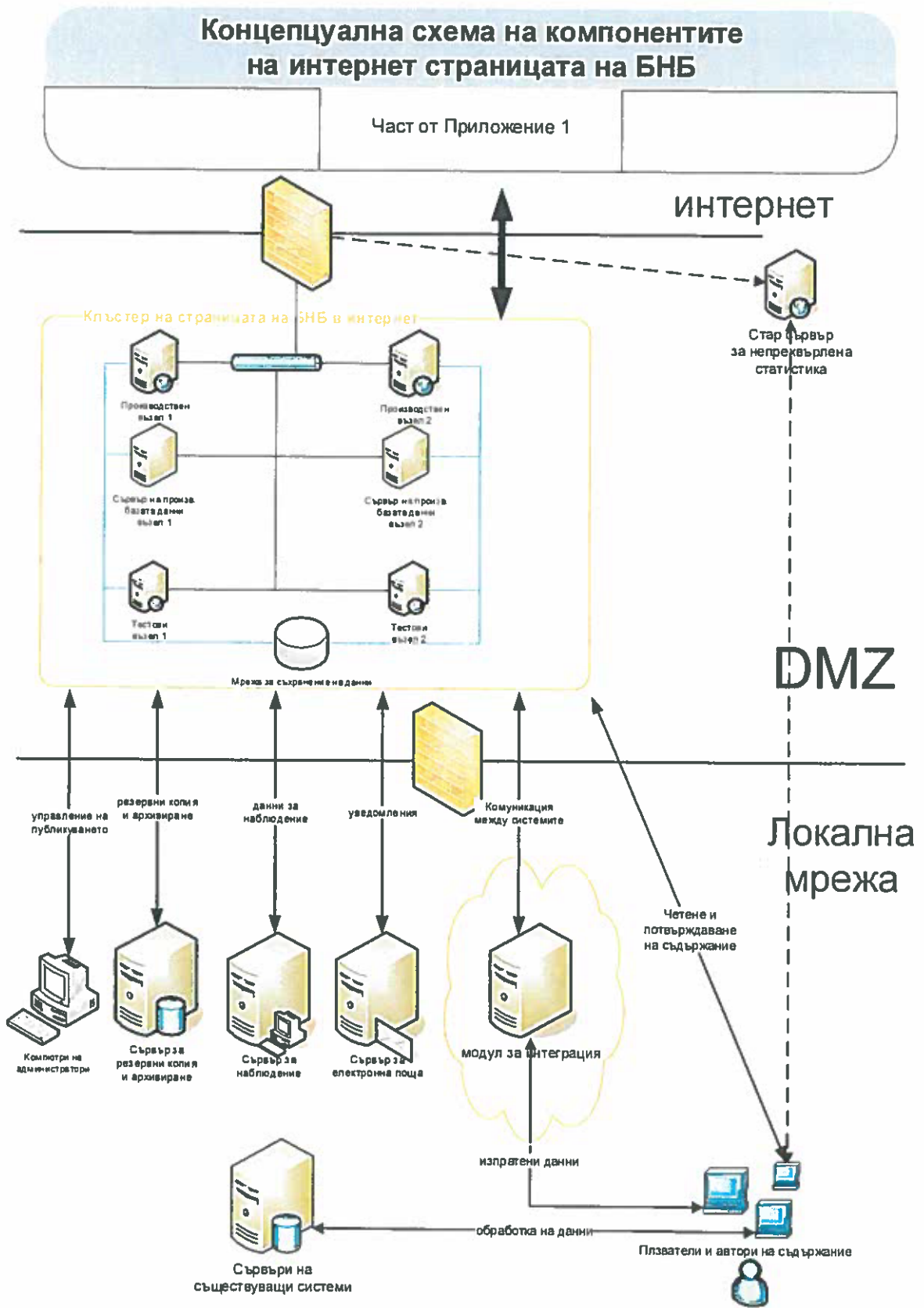
5. Система за сигурност - Oracle Information Rights Management, позволяваща контролиран достъп до управлението на съдържанието;

6. Визуално представяне на елементите на съдържанието чрез Cascading Style Sheets (CSS);

7. База данни и система за обработка и визуализация на данни, които постъпват в структуриран вид съответно за данни SDMX формат и .xls за данни във файлове с фиксирана структура, с възможности за търсене, филтриране и изтегляне на информация в специализирани формати. Базата данни е осигурена с клъстерна архитектура от типа „Real Application Cluster“.

8. Допълнителни функционалности: RSS, опростен изглед на страницата за хора с увреждания, статистика за посещаемост на страницата, анкети и форми за предоставяне на информация от потребителите.

ЕЛЕМЕНТИ В КОНЦЕПТУАЛНАТА СХЕМА НА СТРАНИЦАТА



– Мрежите, в които работи страницата на БНБ са три – публичната – интернет, и частните – демилитаризирана зона (DMZ) и локална мрежа. Демилитаризираната зона е защитена от всички страни със защитни стени.

– **Клъстер на страницата на БНБ в интернет** – е комплект от два клъстера, реализирани с технологията Oracle Real Application Cluster. В инфраструктурата на клъстера участва и споделено пространство, разположено на споделен дял в мрежата за данни (SAN) под управлението на Tivoli Storage Network Manager (TSM);

– **Производствен възел 1 и Производствен възел 2** – това са основната двойка сървъри, изпълняващи функцията на производствена среда на страницата на БНБ в интернет;

– **Тестови възел 1 и Тестови възел 2** – това са допълнителна двойка сървъри, изпълняващи функцията на тестова среда на страницата на БНБ в интернет;

– **Стар сървър за непрехвърлена статистика** – сървър под управлението на Lotus Domino, който съдържа данни от раздел статистика, които все още не са прехвърлени в статистическата база данни по стандарта SDMX;

– **Администрацията на страницата** – става от екип администратори, които с веб-базиран интерфейс и набор от java аплети достъпват специална административна част от страницата и извършват действия, свързани с управлението на съдържанието, достъпа и работните процеси. Системната администрация се извършва от екип системни администратори, които имат грижа за всички компоненти извън системата за управление на съдържанието – операционна система, бази данни, наблюдение, архивиране, услуги по пренос на съобщения;

– **Модул за интеграция** – това е специализиран приложен сървър, реализиран с помощта на специално създадена система на езика java, който следи за получени данни за публикуване, преобразува ги в подходящ формат и ги зарежда в страницата в режим за преглед и одобряване.

II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).

1. Списък на дейностите

➤ Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

➤ Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

➤ Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от

периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;

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

- Изпълнение на необходимите дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;

- Оказване на помощ за правилното използване на услугите, изготвяне, актуализация и предоставяне на документация и инструкции за тях;

- осигуряване на точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;

- действия при инциденти и проблеми;

- отстраняване на недостатъци/грешки;

2. Дефиниции

- „интернет страница на БНБ“ - софтуер, конфигурационни файлове и данни, предназначени да реализират предоставянето на достъп до публичната интернет страница;

- „прилежаща софтуерна среда“ - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);

- „нормален режим на работа“ - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).

- „недостатък“ - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.

- „грешка“ - неправилна работа на услугата или компонент от нея.

- „инцидент“ – както е дефиниран в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

- „проблем“ – както е дефиниран в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

3. Процедура при възникване на инцидент

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя по телефон или електронна поща. Заявката извършена по телефон се потвърждава задължително по

електронната поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил инцидента;

Реакция: след подаване на заявката изпълнителят извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

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

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

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

4. Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. Всяко съобщение трябва да бъде с поискана разписка за доставката и за прочитането на съобщението, а изпълнителят да върне обратната разписка или отговор на електронното съобщение;

Реакция: Срокът за реакция е до 4 (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра на изпълнителя. Изпълнителят се задължава в рамките на времето за реакция да информира представителя на БНБ за сериозността на проблема и да предложи срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от него в подписан между страните протокол;

Отстраняване: В утвърдения срок за отстраняване изпълнителят трябва да:

1. открие първопричината за възникването;
2. предложи решение;
3. тества предложеното решение. След утвърждаване от представителя на БНБ да приложи това решение в производствената среда;

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

Ескалация: При невъзможност да отстрани проблем, недостатък или грешка в

утвърдения срок изпълнителят уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

III. Срок и място на изпълнение на обществената поръчка

1. Срок за изпълнение на обществената поръчка

Изпълнението на услугите, включени в обществената поръчка е за период от 1 (една) година, считано от 27.02.2020 г. В случай, че договор се сключи на по-късна дата от 27.02.2020 г., същият влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1.

2. Място на изпълнение на обществената поръчка

Мястото на изпълнение на обществената поръчка е Централната сграда на Българската народна банка в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

IV. Изисквания към офертата на участниците

1. Участникът следва да е официален партньор на Oracle по програмата Oracle Partner Network (или еквивалент).

За удостоверяване на горното участникът следва да представи Сертификат (или еквивалентен документ) с актуална дата с посочване на ниво на партньорство. Горепосоченият документ се представя в техническото предложение на участника.

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

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка с предмет:

„Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията с горепосочения предмет, ние:

Наименование на участника: Емпириу АД

ЕИК: 175372135

Със седалище и адрес на управление: София, бул. Янко Сакъзов, № 9 Б, вх. Б, ет. 4

представявано от Илиан Вълчев

в качеството му на изпълнителен директор

предоставяме следното техническото предложение, съдържащо:

I. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

В качеството си на представляващ участник, декларирам, че сме запознати с условията на поръчката и с подаването на настоящото предложение удостоверявам следното:

1. Декларирам, че представляваният от мен участник ще изпълни поръчката, съобразявайки се с условията по изпълнение, посочени от възложителя в документацията за обществената поръчка.

2. Потвърждавам, че представляваният от мен участник ще извършва услуги по извънгаранционна поддръжка на интернет страницата на Българската народна банка в интернет,

подробно описани в Техническата спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет („Техническа спецификация“) – Приложение № 1 (наричани алтернативно „Услугите“ или „Абонаментно обслужване“).

3. Изпълнението на Услугите, включени в обществената поръчка, ще се осъществява съгласно Техническата спецификация – Приложение № 1 от документацията за обществената поръчка.

4. Изпълнението на Услугите, включени в обществената поръчка, ще се осъществява за период от 1 година, считано от 27.02.2020 г. В случай, че договора за възлагане на обществена поръчка се сключи по-късно от 27.02.2020 г., същият влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1 от същия.

5. Мястото на изпълнение на обществената поръчка е Централната сграда на Българската народна банка в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

6. Неразделна част от нашето Техническо предложение са следните документи:

- Документ, удостоверяващ че сме официален партньор на Oracle по програмата Oracle Partner Network (или еквивалент).

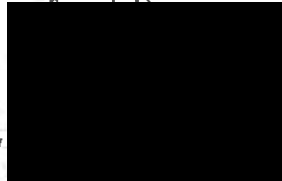
Забележка: За удостоверяване на горното участникът следва да представи Сертификат (или еквивалентен документ) с актуална дата с посочване на ниво на партньорство. Горепосоченият документ се представя в настоящето техническо предложение.

II. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СЪГЛАСИЕ С ПРИЛОЖЕНИЯ ПРОЕКТ НА ДОГОВОР И СРОК НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА

Запознати сме, че съгласно чл. 39, ал. 1 от ППЗОП с подаването на настоящата оферта се счита, че се съгласяваме с всички условия, посочени в документацията на обществената поръчка, в т.ч. с определения срок за валидност на офертите и с проекта на договор за възлагане на обществена поръчка.

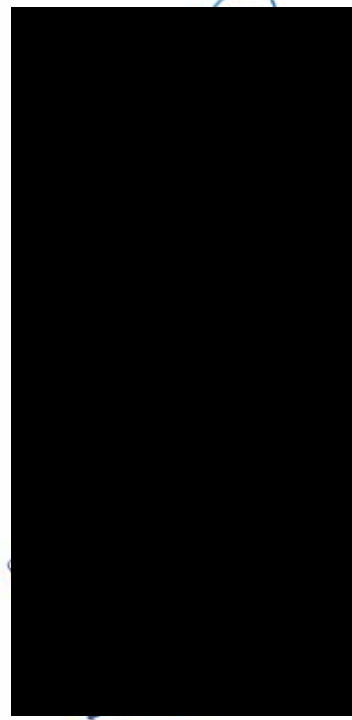
Приложения: Подробно описание на дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в Интернет

;

Дата на подписване:	27/ 12/ 
Подпис и печат:
Име и фамилия	Илиан Вълчев
Длъжност	Изпълнителен директор
Наименование на участника	Емпириу АД

Забележка: Настоящото техническо предложение се попълва и подписва от представляващия участник по регистрацията или от упълномощено от него лице. В случай, че участник в процедурата е обединение техническото предложение се попълва и подписва от представляващия обединението.

Ако Техническото предложение на участника и приложенията към него не съответстват напълно на изискванията, посочени в Техническата спецификация или липсва предложение/приложения към него, участникът се отстранява от участие в процедурата.





Техническо предложение

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Подробно описание на дейностите
по извънгаранционна поддръжка
на страницата на БНБ в Интернет

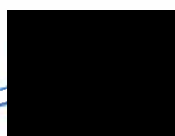
Подадено от: Емпириу АД

Съдържание

1	Предназначение на документа	4
2	Използвани термини и съкращения	5
3	Цел	6
4	Обхват.....	6
5	Дефиниции.....	6
6	Подробно описание на услугите по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване)	6
6.1.1	Обхват на абонаментното обслужване.....	7
6.1.2	Срок за изпълнение	7
6.2	Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия.....	8
6.2.1	Процедура	8
6.2.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и гаранционна поддръжка (HelpDesk)	10
6.3	Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване	14
6.3.1	Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти.....	14
6.3.2	Месечна профилактика	14
6.4	Време за реакция и изпълнение.....	15
6.4.1	Процедура при възникване на инцидент	15
6.4.2	Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.....	15
6.5	Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване	16
6.6	Образци на документи	16
6.6.1	Заявка за поддръжка	17
6.6.2	Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация).....	19
6.6.3	Протокол от профилактика	20
6.6.4	Тримесечен отчет	21
7	Екип за изпълнение на поръчката.....	22
7.1	Органиграма на екипа по изпълнение.....	22
7.2	Роли и отговорности в екипа на Емпериу.....	22
7.2.1	Ръководител проект	22



7.2.2	Бизнес анализатор.....	22
7.2.3	Софтуерен разработчик	23
7.2.4	Специалист базата данни.....	23
7.2.5	Администратор на базата данни	23
7.2.6	Специалист по качеството.....	24
7.2.7	Специалист по управление на съдържанието /Content Management/	24
7.2.8	Отговорник за извънгаранционната поддръжка	24
7.3	Представяне на екипа от Емпериу	24



1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите по извънгаранционна поддръжка в обхвата на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“, съобразени с изискванията в тръжната документация, поставени от БНБ, международните стандарти и най-добри практики за организация и управление на проекти с подобен обхват и мащаб.

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

- Указания за подготовка на документите за участие в процедура публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет "Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет"
- Проект на договор;
- Техническа спецификация;

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
Услуга	Услугите, предоставяни от интернет страницата на БНБ
Инцидент (според дефинициите на ITIL)	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 за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в Интернет“ е осигуряване на възможности за:

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

4 Обхват

В обхвата на дейностите за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“ влизат следните услуги:

1. Извънгаранционна поддръжка, изискванията към която са подробно описани в Техническата спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет („Техническа спецификация“) – Приложение № 1 (наричани алтернативно „Услугите“ или „Абонаментно обслужване“).

5 Дефиниции

- **„интернет страница на БНБ“** - софтуер, конфигурационни файлове и данни, предназначени да реализират предоставянето на достъп до публичната интернет страница;
- **„прилежаща софтуерна среда“** - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
- **„нормален режим на работа“** - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).
- **„недостатък“** - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.
- **„грешка“** - неправилна работа на услугата или компонент от нея.
- **„инцидент“ и „проблем“** – както са дефинирани в серията стандарти ISO/IEC 20000 (или еквивалент) и най-добрите практики на ITIL (или еквивалент).

6 Подробно описание на услугите по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване)

Обхватът, организацията и изпълнението на дейностите по абонаментното обслужване на страницата на БНБ в интернет ще бъдат изцяло съобразени и подчинени на изискванията на Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно

обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация.

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.

6.1.1 Обхват на абонаментното обслужване

Съгласно изискванията от Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация, услугата „Абонаментно обслужване на системата“ включва:

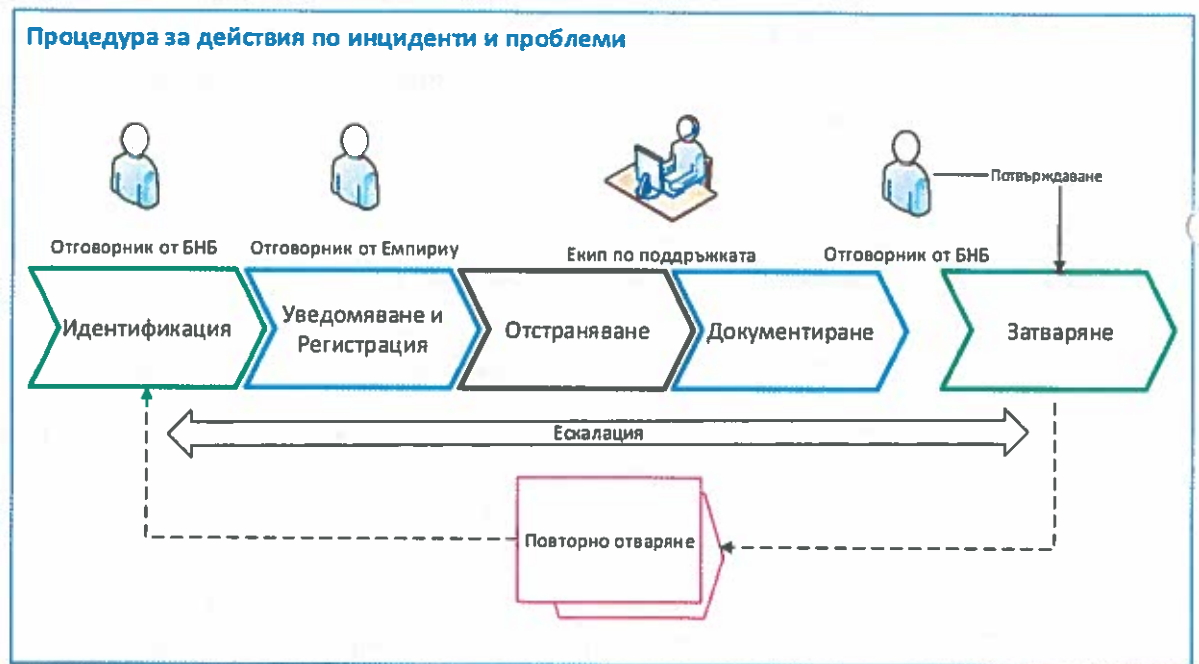
- ▶ Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- ▶ Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- ▶ Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;
- ▶ Даване препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;
- ▶ Изпълнение на необходимите дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;
- ▶ Оказване на помощ за правилното използване на услугите, изготвяне, актуализация и предоставяне на документация и инструкции за тях;
- ▶ осигуряване на точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;
- ▶ действия при инциденти и проблеми;
- ▶ отстраняване на недостатъци/грешки;

6.1.2 Срок за изпълнение

Абонаментното обслужване се извършва за срок от 1(една) година, считано от считано от 27.02.2020 г. В случай че договорът се сключи на по-късна дата от 27.02.2020 г., същият влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на Възложителя.

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

6.2.1 Процедура



(1) Идентификация: Идентификацията се извършва от служители на БНБ.

(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 инцидента или проблема;
- Степен на влияние;

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

Забележка: Уведомяването по телефона трябва да е последвано от изпращане на заявката по 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 за обслужване на гаранционната поддръжка, описана по-долу в текущата точка.

(6) **Ескалация:** При невъзможност да се възстанови работата на системата в установения в т. Време за реакция и изпълнение срок, лицето за контакт по абонаментното обслужване от Емпериу или негов заместник уведомява по електронна поща и телефон (при необходимост) отговорника по абонаментното обслужване от страна на БНБ и всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на системата. При случай на ескалация, отговорниците от двата



екипа (на Изпълнителя и Възложителя), вземайки предвид всички обстоятелства и важността на случая, се договарят за срока за отстраняване на проблема. Ако се касае за инцидент/аварийна ситуация, екипите работят до отстраняването му.

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

(8) Повторно отваряне на затворена заявка за инцидент/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.

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

6.2.2.1 Общо представяне

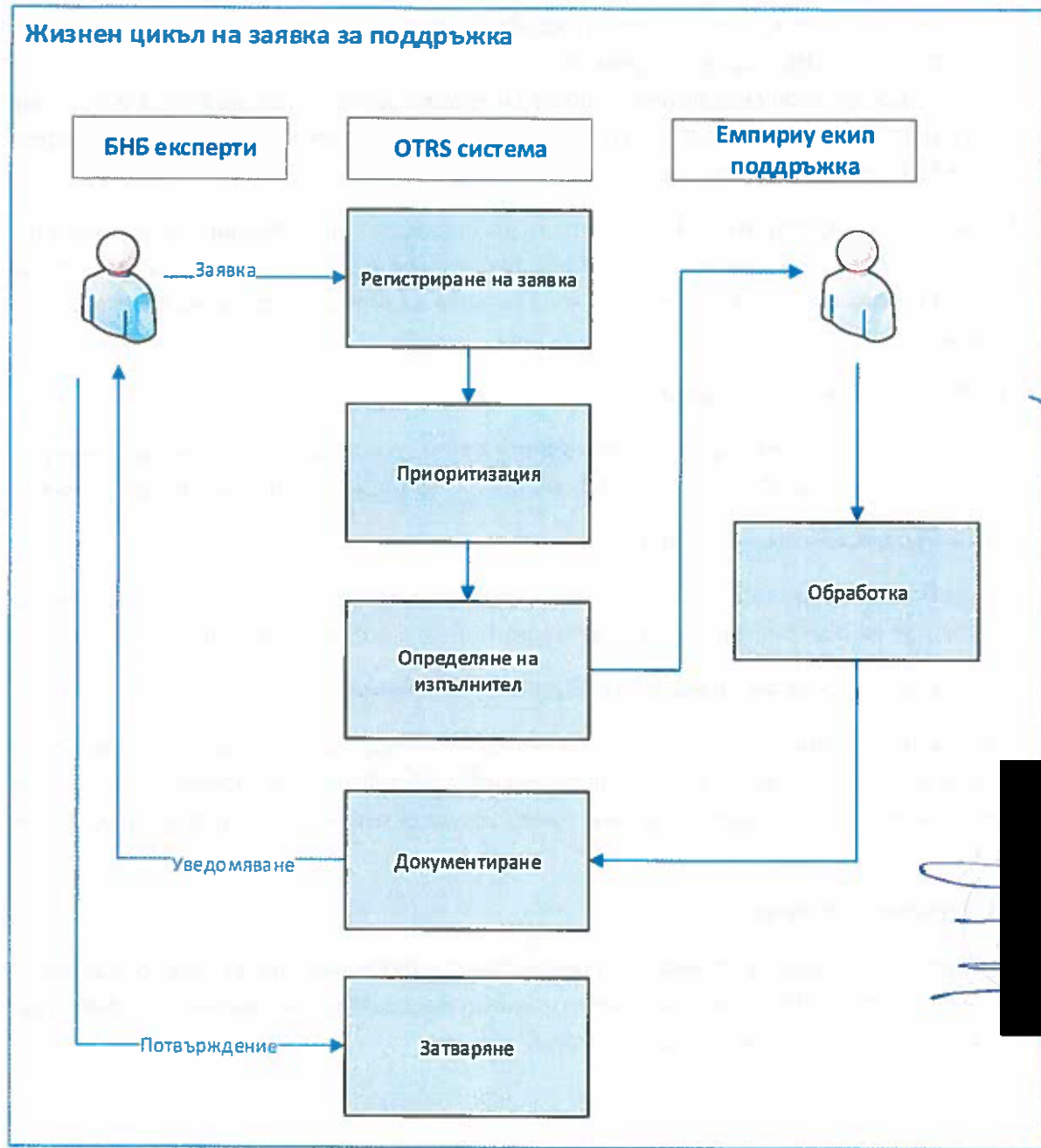
За целите на абонаментното обслужване и гаранционната поддръжка на актуализациите към системата, през целия период на договора ще се използва софтуерна система за управление на заявките за поддръжка OTRS.

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

Основните функции на системата са:

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

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



(1) Регистрация

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

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



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

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

(2) Приоритизиране на заявка

Заявките за поддръжка ще бъдат приоритизирани съгласно възприетите дефиниции, 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.

6.2.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS

(1) Достъп до клиентския портал на системата

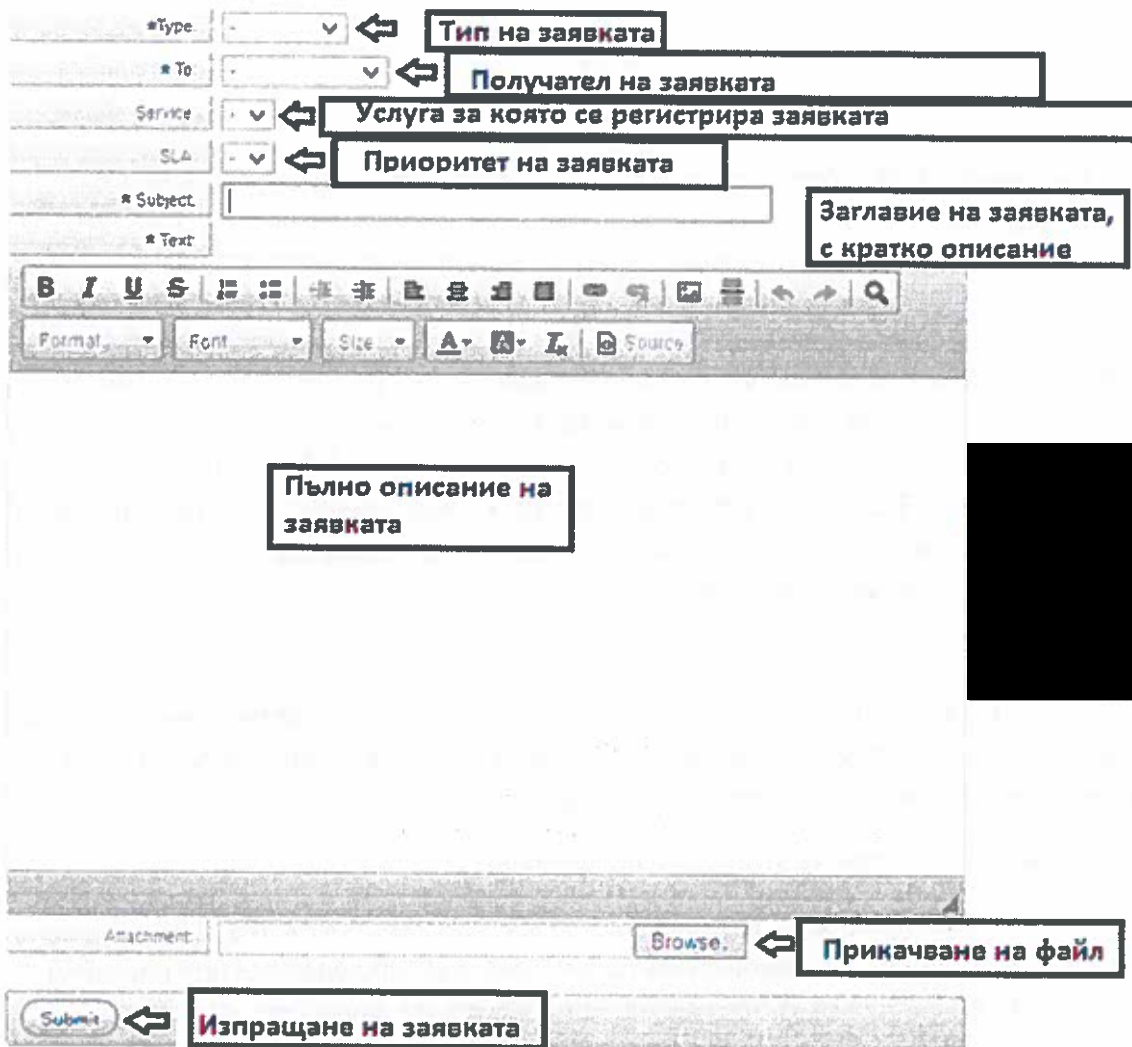
Експертите от БНБ ще имат достъп до приложението през браузър чрез уеб адрес, като използват потребителско име и парола.

(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 an annotation box and an arrow pointing to it:

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

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

6.3.1 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. В случаите, когато експертите на БНБ преценят, че не е необходимо да се извършва промяна на системата към момента на възникване на случая, то той се затваря като се описват взетите решения.

6.3.2 Месечна профилактика

В обхвата на абонаментното обслужване от екипа на Емпериу всеки месец ще се извършва профилактика на интернет страницата на БНБ. Дейностите по на месечна профилактика започват от датата на сключването на договора.

Дейностите по профилактиката ще включват:

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

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

6.4 Време за реакция и изпълнение

За изпълнение на дейностите по абонаментно обслужване ще бъдат разграничаване следните типове докладвани събития:

- ▶ Инцидент - всяко събитие, което не е част от нормалната експлоатация, водещо до спиране на услугата или до по-ниско качество;
- ▶ Проблем, недостатък и грешки – проблеми, недостатъци и грешки, които не водят до спиране на услугата.

В зависимост от типа на събитието ще бъдат използвани следните процедури и времена за реакции и изпълнение:

6.4.1 Процедура при възникване на инцидент

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя по телефон или електронна поща. Заявката извършена по телефон се потвърждава задължително по електронната поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил проблема;

Реакция: след подаване на заявката изпълнителят извършва точна диагностика целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

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

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

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

6.4.2 Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. Всяко съобщение трябва да бъде с поискана разписка за



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

Реакция: Срокът за реакция е до 4 (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра на изпълнителя. Изпълнителят се задължава в рамките на времето за реакция да информира представителя на БНБ за сериозността на проблема и да предложи срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от него в подписан между страните протокол;

Отстраняване: В утвърдения срок за отстраняване изпълнителят трябва да:

1. открие първопричината за възникването;

2. предложи решение;

3. тества предложеното решение. След утвърждаване от представителя на БНБ да приложи това решение в производствената среда;

Документирание: Всяко действие и взето решение се регистрира в протокола по образец и се изпращат всички съпътстващи файлове и документи;

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

6.5 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 описват всички извършени в този период услуги за абонаментно обслужване, с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието, и резултат от него.

В случай, че Възложителят 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.

6.6 Образци на документи

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

6.6.1 Заявка за поддръжка

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

По договор за извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет

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 Емпириу

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 Емпириу, отразил промяната в БНБ:

Имена на служителя, проверил промяната от страна на БНБ:

Допълнителни указания във връзка с направените промени:

.....

III. Попълва се от БНБ (заявителя)

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

Дата и час на потвърждението:



empiriu

6.6.2 Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)

Констативен протокол
за действия при инцидент (аварийна ситуация)

Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет
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:

Парова:

Парова:



6.6.3 Протокол от профилактика

Протокол
за извършена профилактика

Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет
Заявка	Периодично наблюдение на системите по договор за абонаментно обслужване
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системата	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на същите проблеми	

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:

Тримесечен отчет

за абонаментно обслужване по договор за Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет

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/действие/профилактика	Приоритет	Лице, извършило действията	Резултат (Статус)	Закрит на дата / Очакван срок за отстраняване/Препоръки

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

1.
2.

Изготвил:

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

Утвърдил и приел:

За БНБ:

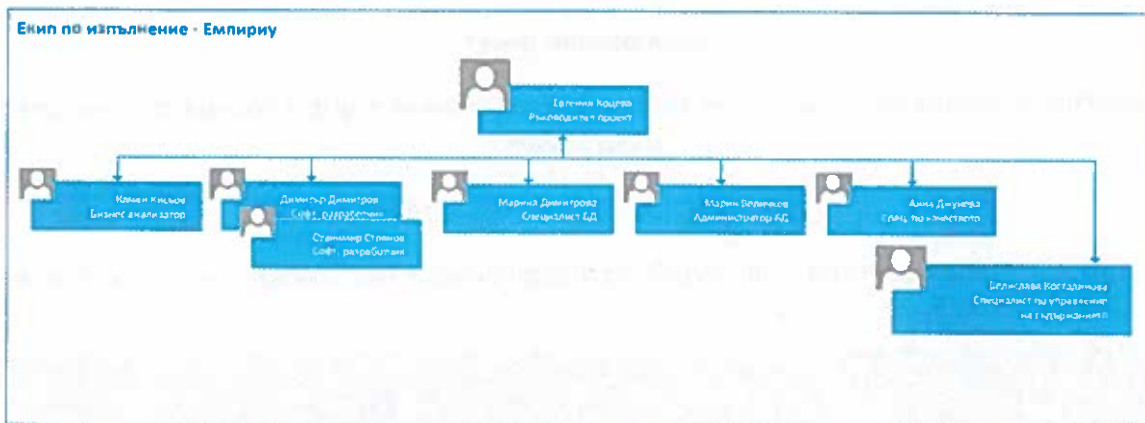
Дата:

Име:

Подпис:

7 Екип за изпълнение на поръчката

7.1 Органиграма на екипа по изпълнение



7.2 Роли и отговорности в екипа на Емпериу

7.2.1 Ръководител проект

Ще бъде отговорен за изготвянето на плана за изпълнение на проекта, за планирането на дейностите за отговор на риска, за организирането, управляването и контролирането на работата и ресурсите за успешно изпълнение на проекта, за изготвянето на всички очаквани резултати и отчети, за спазването и изпълнението на всички процедури и дейности.

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

7.2.2 Бизнес анализатор

Отговаря за анализа на бизнес процесите и изискванията към. Отговаря за изготвяне на документи за необходими промени, следствие на установени несъответствия. 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.

7.2.3 Софтуерен разработчик

Тези специалисти ще сформират екипа по дизайн и разработка, внедряването на промените, свързани с абонаментно обслужване. 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.

7.2.4 Специалист 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. 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.

7.2.5 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 системата.

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 извънгаранционната 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.

7.2.6 Специалист по качеството

Ще бъде отговорен за планирането, организацията и изпълнението на процесите по осигуряване на качеството. Специалистът по качеството ще организира вътрешните одити по качеството и ще следи за изпълнение на процедурите и процесите, които са част от стандарта по качество ISO 9001:2008. Специалистът по качеството ще е на пряко подчинение на Ръководителя на проекта за целия период на договора.

7.2.7 Специалист по управление на съдържанието /Content Management/

Ще бъде отговорен за анализ на техническите възможности за добавянето, изменението и отстраняването на съдържание от интернет страницата, както и ще консултира и подмага тези дейности.

7.2.8 Отговорник за извънгаранционната поддръжка

При сключване на договора Емпериу АД ще определи експерт от екипа, който бъде отговорник по извънгаранционната поддръжка и ще е контактното лице за всички дейности по извънгаранционна поддръжка.

7.3 Представяне на екипа от Емпериу

Роля	Име	Кратко представяне
Ръководител проект		е магистър – инженер по „Изчислителна техника“ с над 25 години практически опит във всички фази на разработване на софтуер. 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



empiriu

		<p>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>
	[REDACTED]	<p>[REDACTED] е бакалавър по „Индустриален 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]	<p>[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.</p>
	[REDACTED]	<p>[REDACTED] е бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ и има над 6 г. професионален опит като софтуерен разработчик. [REDACTED] успешно е преминал обучение и получил сертификат Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer. Участвал е в реализацията на проекти за Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и НАП.</p>
Администратор на бази данни	[REDACTED]	<p>[REDACTED] е софтуерен специалист с над 18 години опит в областта на ИТ. Той е</p>

		<p>възпитаник на Великотърновския университет и притежава диплома за магистър по информатика. [REDACTED] е преминал множество курсове за обучение за работа с оракул база данни и притежава няколко сертификата по Oracle Database.</p>
<p>Специалист база данни</p>	[REDACTED]	<p>[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.</p>
<p>Специалист по управление на съдържанието /Content Management/</p>	[REDACTED]	<p>[REDACTED] е софтуерен разработчик с над 10 г. трудов стаж. [REDACTED] е възпитаник на Софийския университет и бакалавър по приложна математика. Тя е доказан специалист и предпочитан консултант в работата с екипи на държавната администрация. Участвала е в проекти за БНБ и НАП. Тя е преминала обучение по Oracle Enterprise Content Management и е участвала като ключов експерт в разработката на интернет сайта на БНБ и отлично познава платформата за управление на съдържанието, както и механизмите за публикуване на web съдържание. [REDACTED] е преминала обучителен курс и по Oracle 10g: Build J2EE Application. За успешната си работа по интернет страницата на БНБ, Велислава има препоръка от БНБ.</p>



empiriu

Специалист по качеството

■■■■ 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. ■■■■ успешно е преминала обучение за тестване на информационни системи и притежава сертификат за ISTQB Certified Tester, Foundation Level. Умее да работи в екип, има отлични комуникационни и организационни качества. ■■■■ е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.

Образец!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

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

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка с предмет:

„Извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет“

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията в с горепосочения предмет, ние:

Наименование на участника: Емпириу АД

ЕИК: 175372135

Със седалище и адрес на управление: София, бул. Янко Сакъзов, № 9 Б, вх. Б, ет. 4

представявано от Илиан Вълчев

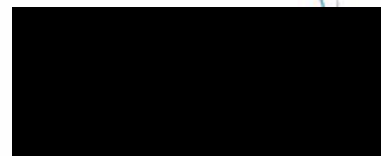
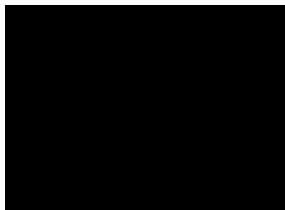
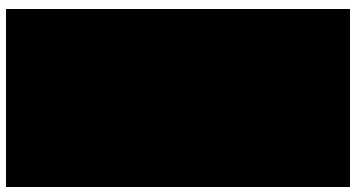
в качеството му на изпълнителен директор

предоставяме следното ценово предложение:

I. Годишната такса за осъществяване на услугите по извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет (наричана по-нататък „Цена“) е в размер на **50 000 (петдесет хиляди) лева без ДДС.**

Забележка:

Предлаганата от участниците цена за извънгаранционна поддръжка на страницата на БНБ в интернет не трябва да надвишава сумата от 50 000 (петдесет хиляди) лева без ДДС за период от 1 година. В случай че участник предложи по-висока цена ще бъде отстранен от участие в процедурата.



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

II. Декларираме, че са в цената по т. I са включени всички разходи за изпълнение на Услугите, предмет на обществената поръчка, като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от нас във връзка с изпълнението на договора.

Дата на подписване:	27/11
Подпис и печат:
Име и фамилия	Илиан Вълчев
Длъжност	Изпълнителен директор
Наименование на участника	Емпириу АД

Забележка: Настоящото ценово предложение се попълва и подписва от представляващия участника по регистрацията или от упълномощено от него лице. В случай, че участник в процедурата е обединение техническото предложение се попълва и подписва от представляващия обединението.