

## **ДОГОВОР**

### **ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ОСНОВНАТА БАНКОВА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (SAP) В БНБ**

Днес .....2020 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,  
представявана 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

**„АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД** със седалище и адрес на управление: гр. София  
1057, р-н Изгрев, бул. „Драган Цанков“ № 36, ЕИК: 040698335, представлявано от –  
ГЕРГАНА КЪШЕВА - управител, 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  
Решение № БНБ-80501/9.09.2020 г. на главния секретар на БНБ за определяне на  
изпълнител по договор за обществена поръчка, сключен въз основа на Рамково  
споразумение № БНБ-78365/1.09.2020 г. с предмет: „Абонаментно обслужване и  
функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в  
Българската народна банка“ („Рамковото споразумение“),

се сключи настоящият договор („Договорът“) за следното:

#### **I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА**

**Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва  
срещу възнаграждение и при условията на този договор, по отношение на Основната  
Банкова информационна система (SAP) в БНБ („Системата“) услуги по:

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

1. Абонаментно обслужване на Системата;
2. Абонаментно обслужване на извършени по договори, сключени въз основа на Рамковото споразумение актуализации на Системата, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на Споразумението;
3. Допълнителна техническа поддръжка на Системата, в случай че в рамките на 1 (една) година се изразходят предвидените човекодни за изпълнение на абонаментното обслужване и възникне необходимост от допълнителна техническа поддръжка.

**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 Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка – 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**.

## **II. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 3.** Договорът влиза в сила от 1.10.2020 г. и е със срок на действие 4 (четири) години. В случай, че договорът се сключи по-късно от 1.10.2020 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 адреса на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – чрез предоставяне на информация от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по електронна поща и телефон и осигуряване на отдалечен достъп до системата в БНБ или на място – на адреса на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, гр. София, пл. „Княз Александър I” № 1, Централно управление на Българската народна банка.

## **III. ЦЕНИ, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ**

**Чл. 5.** За предоставяне на услугите по абонаментно обслужване на Системата по чл. 1, предмет на настоящия договор, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата от 162 000.00 (сто шестдесет и две хиляди) 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 се заплаща ежемесечно на равни вноски.

**Чл. 6.** (1) Посочената в чл. 5 цена включва 100 (сто) броя човекодни<sup>1</sup> работа по абонаментно обслужване на Системата за 1 (една) година. Така посочената цена не подлежи на увеличение, в случай че в обхвата на абонаментното обслужване бъдат включени и актуализации на Системата (извършени по договори въз основа на рамковото споразумение), чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

(2) Часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за допълнителна техническа поддръжка е 150.00 (сто и петдесет) лева на час, без ДДС. Допълнителната техническа поддръжка е еквивалент на абонаментното обслужване, но се предоставя само в случай че в рамките на 1 (една) година се изразходят човекодните по горната алинея и възникне необходимост от допълнителна техническа поддръжка (поискана от Възложителя с писмена заявка).

Посочената часова ставка не подлежи на увеличение, в това число при включване в абонаментното обслужване на извършени по договори въз основа на рамковото споразумение актуализации на Системата, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

(3) Максималната стойност на плащанията за извършена допълнителна техническа поддръжка не може да надвишава сумата от 60 000.00 (шестдесет хиляди) лв. без ДДС за 1 (една) година.

(4) В сумата по чл. 5 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>2</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;

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

(6) Максималната стойност на договора не може да надвишава сумата от 888 000.00 (осемстотин осемдесет и осем хиляди) лева без ДДС (наричана по-нататък „Цената“) като общата стойност на всички плащания по настоящия договор не следва да надвишава тази сума. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** следи стойността на извършените плащания и информира

<sup>1</sup> 1 човекоден е равен на 8 астрономически часа

<sup>2</sup> Времето за транспорт до и от сградите на възложителя не подлежи на заплащане.

**ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** при достигането на тази стойност. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** няма право 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. 36, ал. 1, т. 1 поради изчерпване на сумата, предвидена от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за услугите по настоящия договор.

**Чл. 7.** (1) Обслужването на актуализациите, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл, може да бъде включено в обхвата на абонаментното обслужване на Системата 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. 28, което уведомление става неразделна част от този договор – относно актуализациите, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на настоящия договор.

**Чл. 8.** (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** възнаграждение за допълнителна техническа поддръжка на Системата, чийто размер се образува като броят на часовете, изразходвани за допълнителна техническа поддръжка, се умножи по часовата ставка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 6, ал. 2.

(2) Цената за абонаментно обслужване на Системата, посочена в чл. 5 и възнаграждението за допълнителна техническа поддръжка на Системата, образувано по реда на чл. 8, ал. 1 (*ако е приложимо*), се заплаща ежемесечно въз основа на представените по чл. 9 документи. Всяка месечната такса се заплаща в срок до 10 (десет) работни дни, считано от датата на представяне на фактура и отчет по чл. 9, т. 1 от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за предходния месец.


(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. 9.** Плащанията по този договор се извършват въз основа на следните документи:

1. Отчет, съставен по реда на чл. 30, ал. 1, подписан от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

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

**Чл. 10.** (1) Плащанията по този договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:



(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 3 % (три на сто) от стойността на договора по чл. 6, ал. 6, а именно 26 640.00 (двадесет и шест хиляди шестстотин и четиридесет) 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>3</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:

---

<sup>3</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.

**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. 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. 11 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

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 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 Рамковото споразумение 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, Рамковото споразумение 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 Системата по този договор, в това число да осигурява абонаментно обслужване на актуализации на Системата;
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 качественото 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 замествания;
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 опазва конфиденциалната информация в съответствие с уговореното в чл. 43 от договора;

10. Да оказва помощ и да предоставя инструкции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за правилното използване на Системата 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**.

## **V.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 Системата. При необходимост, за извършване на услугите по този договор, представителите на

**ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което е инсталирана Системата.

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

6. Да опазва конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 43 от Договора.

### **V.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 и допълнителна техническа поддръжка (*ако е приложимо*) съгласно изискванията на настоящия договор и приложенията към него.

**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 Системата – когато срокът на гаранционна поддръжка на съответните актуализации изтича в срока на действие на настоящия договор. Съответното уведомление се изпраща преди края на съответния месец, през който изтича срокът на гаранционна поддръжка на съответните актуализации, като за същите се осигурява абонаментно обслужване от началото на следващия месец. 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.

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

Системата.

## VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ

**Чл. 29.** (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изготвя ежемесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване и/или допълнителна техническа поддръжка (*ако е приложимо*), които се приемат с подпис от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В изготвените отчети се посочват:

1. Извършените дейности по абонаментно обслужване на Системата;
2. Извършените дейности по допълнителна техническа поддръжка на Системата, като се посочва времето за тяхното извършване в часове (*ако е приложимо*);
3. Актуализациите на Системата с изтекъл срок на гаранционна поддръжка, които са включени в обхвата на абонаментното обслужване през съответния месец.

(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 Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка – 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. 6.

**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 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;

6. При предсрочно прекратяване на рамковото споразумение, 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 рамковото споразумение и не прекратява правото на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да сключва други договори за извършване на абонаментно обслужване на Системата 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. 40а. (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 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 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 разходи, 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 БНБ 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. 49, 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: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I” № 1

Факс: .....

e-mail: [REDACTED]

##### **2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: гр. София, бул. „Драган Цанков” № 36,

Световен Търговски Център, офис 903, гр. София 1057

Факс: .....

Тел: [REDACTED]

e-mail: reception@bg.ibm.com; [REDACTED]@bg.ibm.com

Данни за контакт към система Help Desk: GBSCONF@bg.ibm.com

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

##### **1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

[REDACTED] – н-к отдел в дирекция „ИС“; тел: 0 [REDACTED],

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

[REDACTED] – р-л екип в дирекция „ИС“, тел: 0 [REDACTED]

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

[REDACTED] – р-л екип в дирекция „ИС“, тел. 0 [REDACTED]

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

## 2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

[REDACTED] – ръководител на САП практиката на "Ай Би Ем България" ЕООД;  
тел: [REDACTED]

(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 Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка – Приложение № 1;

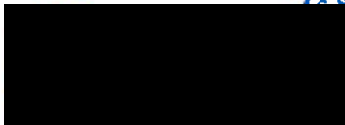
2. Писмено искане на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
3. Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
5. Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката.

При подписване на договора са представени:

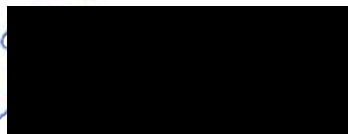
1. Гаранция за изпълнение на договора;
2. Документи, чрез които се доказва липсата на основания за отстраняване и съответствие с критериите за подбор.

**ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:**

**БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА**



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



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

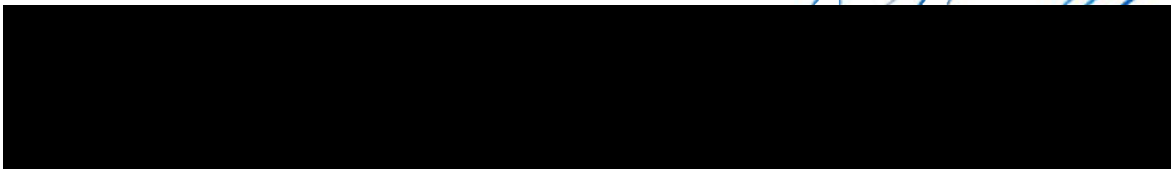


**ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

**„АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД**



**ГЕРГАНА КЪШЕВА**  
**УПРАВИТЕЛ**





**БЪЛГАРСКА  
НАРОДНА БАНКА**

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ  
ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ  
И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ  
НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В  
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**

**2020 г.**

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ .....	4
2. ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА	4
2.1.1. Абонаментно обслужване .....	4
2.1.2. Функционално развитие .....	5
2.1.3. Гаранционна поддръжка.....	5
2.2. НОРМАТИВНА РАМКА .....	5
2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата .....	5
2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление	5
2.3. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ.....	6
2.3.1. Основни характеристики .....	6
2.3.2. Достъп до информация .....	6
2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители.....	6
2.3.4. Видове потребители.....	7
2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа.....	7
2.3.6. Резервиране на реалната среда .....	8
2.3.7. Мрежова свързаност .....	8
2.3.8. Дисково пространство .....	8
2.3.9. Използвани платформи и технологии .....	8
3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА .....	8
3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ.....	8

3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата	8
3.1.1.1. Поддръжка на базов софтуер ORACLE: .....	8
3.1.1.2. Системна поддръжка на SAP приложния софтуер. ....	8
3.1.1.3. Поддръжка на обектите, включени в Приложение 2.....	9
3.1.1.4. Поддръжка на софтуер за изготвяне на форми за паричната статистика и платежен баланс .....	9
3.1.1.5. Изпълняване ролята на поддръжка второ ниво за SAP – контактува от името на БНБ с центъра за поддръжка на SAP трето ниво. ....	9
3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата .....	10
3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата	10
3.1.4. Период на абонаментното обслужване .....	10
3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ .....	10
3.2.1. Допълнителни услуги, предмет на поръчка с писмена заявка от страна на БНБ: <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА .....	11
3.4. СРОКОВЕ .....	11
3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА	12
3.5.1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване .....	12
3.5.2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие	12
3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА .....	12
3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА.....	13
3.7.1. Идентификация .....	13
3.7.2. Регистрация.....	13



3.7.3. Реакция.....	13
3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА:.....	14
3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка .....	14
3.8.2. Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти	14
4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ.....	16
5. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА .....	17

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

Съкращение	Описание
БНБ	Българска народна банка
ОБИС / SAP	Основна банкова информационна система
ТРЕМА / TREMA	Система за управление на валутните резерви
СОФИ / SOFI	Информационна система за Счетоводна Отчетност и Финансова Информация
FastWork	Интегрирана система за обслужване на операциите чрез SWIFT BNBGBGSF
CMS / Касова система	Системата за управление и контрол на наличните пари в БНБ

## 2. ВЪВЕДЕНИЕ

### 2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Предмет на възлагане на следните дейности:

#### 2.1.1. Абонаментно обслужване

Предмет на възлагане са дейностите по абонаментно обслужване.

- Абонаментно обслужване на Основната Банкова Информационна Система (SAP) на БНБ (наричана по-нататък „системата/ОБИС (SAP)“);

- 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), след изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация.

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 (наричани по-нататък алтернативно „актуализации на системата” или „функционално развитие“) към 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, въз основа на отправено писмено искане от възложителя за допълване на оферта съгласно чл. 82, ал. 2 и сл. от ЗОП.

В писменото искане се представят задания и спецификации свързани с извършване на възложените актуализации на системата.

#### **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 рамково споразумение и 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**

#### **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, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

### **2.3.1. Основни характеристики**

ОБИС (SAP) е сред системите с най-висок коефициент на важност в Българската народна банка. Софтуерът на SAP е закупен със стандартна функционалност, но са направени редица доработки, отразяващи специфичните условия в БНБ или допълващи функционалността на закупените модули с цел покриване нуждите на банката. Тези допълнителни доработки включват:

- разработване на многовалутна главна книга;
- разработване на технология и софтуер, даващи възможност на БНБ да изготвя статистическите си отчети;
- разработване на „Единен регистър на действащите договори, свързани с плащания от бюджета на БНБ“;
- разработване на интерфейси, осигуряващи обмен на информация между системата SAP и другите системи, влизащи в обхвата на решението ОБИС;
- разработване на специфични за банката процеси за верификация и потвърждаване на документи за плащания и др.

### **2.3.2. Достъп до информация**

Достъпът до SAP в Българската народна банка е организиран при спазване на приетата концепция за предоставяне на права за работа със системата от собственикът ѝ.

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

SAP предоставя на потребителите в БНБ различни видове оперативни и аналитични справки, както и логове за проследяване на работата от администраторите.

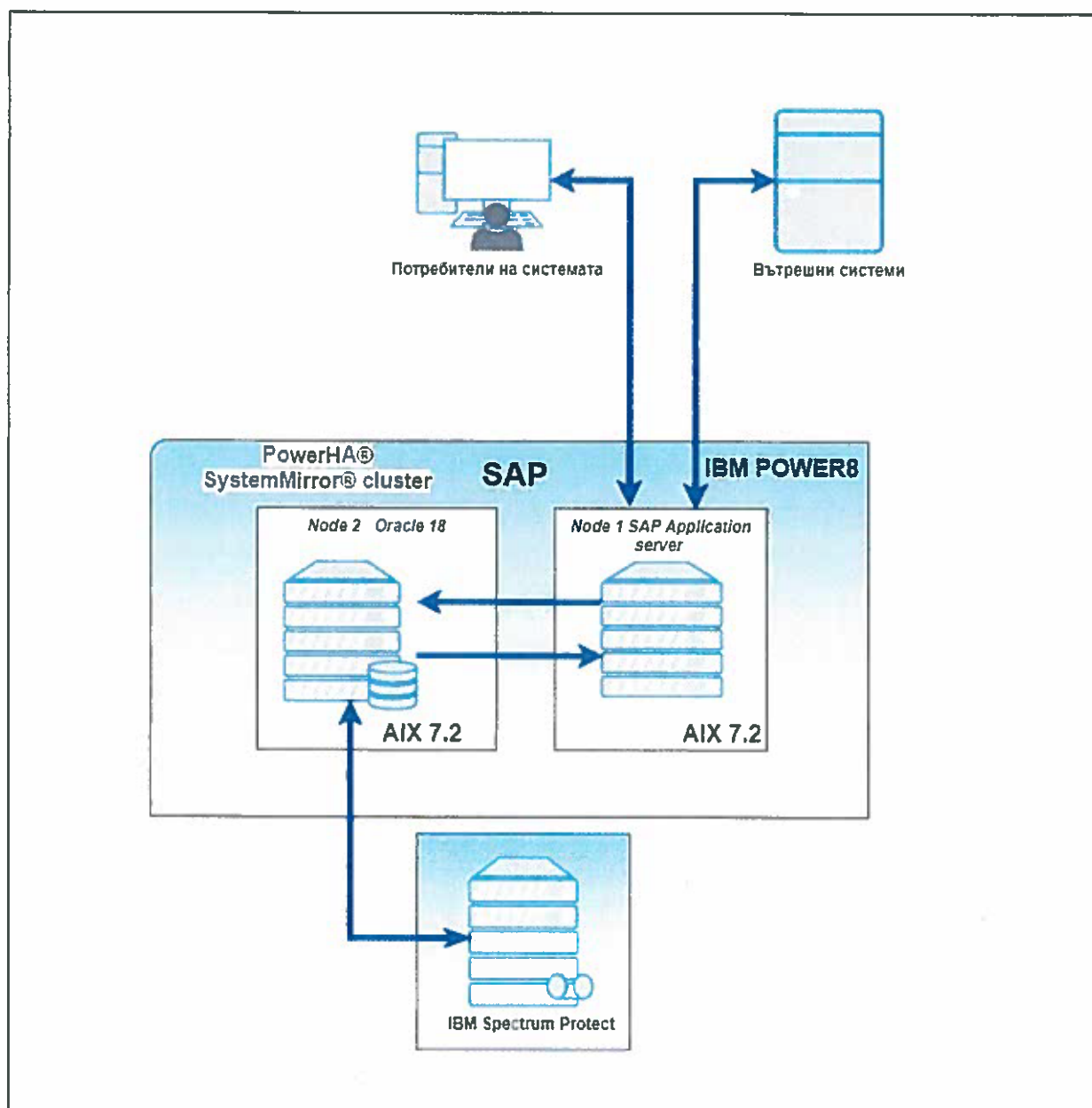
### 2.3.4. Видове потребители

- Вътрешни потребители - служители от дирекция „Главно счетоводство“, служители на други звена в БНБ, които са крайни потребители и участват в процеса по изготвяне и проследяване на обществените поръчки в БНБ. Служители от дирекция „Информационни системи“, които участват в администрирането на системата.

### 2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа.

Хардуерна платформа: Сървър IBM POWER8

Софтуерна платформа: AIX 7.2



### **2.3.6. Резервиране на реалната среда**

SAP системата е инсталирана върху два нода в клъстерна конфигурация, като на първия нод се намира приложението, а на втория базата данни. При отпадане на един от двата нода на SAP (SAPapp, SAPdb), съответната ресурсна група (sapVG\oraVG) автоматично се премества на работещия нод, като работата на потребителите не се прекъсва. Ежедневно, след приключване на счетоводния ден, системата извършва online backup на данните върху ленти, посредством IBM Spectrum Protect технология, а веднъж седмично се извършва offline backup отново върху ленти, посредством същата технология. Всички данни от производствената среда са резервирани в отделен резервен център.

### **2.3.7. Мрежова свързаност**

Системата използва вътрешната локална мрежа на БНБ.

### **2.3.8. Дисково пространство**

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

### **2.3.9. Използвани платформи и технологии**

Използвани са SAP специфични платформи и технологии.

## **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**

##### **3.1.1.1. Поддръжка на базов софтуер ORACLE:**

- Превантивна поддръжка – мониторинг, анализ;
- Корективна поддръжка – настройка на параметри на базата, отстраняване на възникнали проблеми;
- Инсталации, преинсталации, обновяване на версиите.

##### **3.1.1.2. Системна поддръжка на SAP приложния софтуер.**

- Инсталация на системата;
- Прилагане на нови версии на системата – ноти, пакети;
- Възстановяване на системата от архив (backup);

- Оказване на помощ на администраторите в БНБ, при възникнали грешки, инциденти и/или проблеми, на място - в сградата на БНБ;
- Оказване на помощ при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продуктивна, развойна, тестова и Solution Manager;
- Поддържане на интерфейсите между системата и свързаните с нея програмни продукти и системи на БНБ.
- Оказване на помощ при поддържане на потребителите в системата – създаване, промяна, изтриване, блокиране;
- Оказване на помощ при изграждане, промяна на потребителски роли.
- Оказване на помощ при администрирането на приложението;
- Оказване на помощ при мониторинга на системата – настройка и работа със Solution Manager.
- Обучение на потребителите за работа със системата;
- Документиране на промените и новите разработки.

#### 3.1.1.3. Поддръжка на обектите, включени в Приложение 2.

- Справки;
- Интерфейси на SAP с други системи (СОФИ, ТРЕМА, CMS, FastWork);
- МСА програми;
- Допълнителни разработки;
- Форми;

#### 3.1.1.4. Поддръжка на софтуер за изготвяне на форми за паричната статистика и платежен баланс

- Оказване на помощ при поддържане на SPL;
- Оказване на помощ при поддържане на таблиците за настройки;
- Поддържане на софтуер за изготвяне и равнение на формите;

#### 3.1.1.5. Изпълняване ролята на поддръжка второ ниво за SAP – контактува от името на БНБ с центъра за поддръжка на SAP трето ниво.

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

- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;
- Оказване на съдействие при администрирането на приложението при поискване;
- 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. Обем на абонаментното обслужване**

Предвиденият обем за период от 1 година на абонаментното обслужване е в размер на до 100 човекодни<sup>1</sup>.

**3.1.5. Допълнителната техническа поддръжка** е еквивалент на абонаментното обслужване, но се предоставя само в случай че в рамките на 1 (една) година се изразходят човекодните по горната точка и възникне необходимост от допълнителна техническа поддръжка (поискана от Възложителя с писмена заявка). Предвиденият обем допълнителна техническа поддръжка за период от 1 година е в размер на до 50 човекодни.

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

Анализ, разработване и внедряване на нова и допълнителна функционалност както и други услуги, при поискване от страна на БНБ:

- а) Промяна на съществуващи интерфейси и функционалности;

<sup>1</sup> 1 човекодни е равен на 8 астрономически часа.

- б) Изграждане на нови интерфейси и функционалности;
- в) Създаване на нови справки;
- г) Промяна на съществуващи справки;
- д) Хардуерна миграция;
- е) Софтуерна миграция;
- ж) Други услуги при поискване на БНБ;
- з) Документиране на промените и новите разработки;
- и) Участие в тестове по внедряването на промените и новите разработки;
- й) Обучение на потребителите за работа с новата функционалност.
- к) Оказване на техническа помощ на администраторите в БНБ, при промяна на версиите на софтуера, при внедряване на нова функционалност или при друга необходимост.

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 2666 човекочаса на година, който обем е ориентируващ.

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

Услугите, свързани с осъществяване на абонатното обслужване и функционалното развитие на Системата ще се извършват по следните възможни начини:

1. от адреса на Изпълнителя – чрез предоставяне на информация от Възложителя по електронна поща и телефон и осигуряване на отдалечен достъп до системата в БНБ;
2. на място – на адреса на Възложителя, гр. София, пл. „Княз Александър I” № 1, Централно управление на Българската народна банка.

### **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, в т.ч. да се определят етапи на изпълнение на дейностите.

Абонаментното обслужване на системата следва да се извършва за срок от 4 години считано от 01.10.2020 г. В случай че договорът бъде подписан след тази дата, абонаментното обслужване следва да се осъществява считано от датата на подписване на съответния договор за абонаментно обслужване.

### **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 ежемесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване.

Приемането на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване е подробно описано в проекта на договор за абонаментно обслужване (проект 2), неразделна част от документацията за обществената поръчка.

#### **3.5.2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие**

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

Приемането на изпълнението на дейностите по функционално развитие е подробно описано в проекта на договор за проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изпълнения и допълнения (проект 1).

### **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 автора на произведението.

Възложителят придобива само право на ползване на софтуерни компоненти, които са разработени и/или доставени в рамките на обхвата на обществената поръчка при спазване на сроковете и стандартните условията на автора на произведението при заплащане на годишна такса за софтуерна поддръжка.

### **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 „Информационни системи“. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ и при необходимост уведомява изпълнителя по телефон и/или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента). Заявки за абонаментно обслужване се присмат 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата (7x24).

#### **3.7.2. Регистрация**

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

- 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 от настоящата техническа спецификация. Срокът на гаранционна поддръжка на всяка преста 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.

#### **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	до <b>15 (петнадесет)</b> минути след уведомяването	до <b>1 (един) час</b> след уведомяването на изпълнителя

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент
		на банката, свързани с репутационния риск	на изпълнителя	
2.	<b>Висок приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до <b>30 (тридесет) минути</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя
3.	<b>Среден приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до <b>1 (едни) работен ден</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>3 (три) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя
4.	<b>Нисък приоритет</b>	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
5.	<b>Аварийна ситуация</b>	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 отстраняване 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.

#### 4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

1. Участникът следва да е оторизиран с правото да предоставя услуги по абонаментно обслужване и функционално развитие на SAP от производителя или негов официален представител/представителство. Изпълнението на това изискване Участникът доказва с прилагането към Техническото си предложение на оторизационно писмо или друг документ, удостоверяващ правата му.

*Забележка: В случаите на представяне от участника на оторизационно писмо от официален представител на производителя, в офертата се прилага и оторизационно писмо, издадено от производителя, с което се упълномощава официалния представител на производителя на съответните продукти.*

2. 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.

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

3.1. 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.

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

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

3.4. 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;

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

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

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

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

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

3.10. 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;

3.11. 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.

Reports

Приложение № 2

No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	Function Group	Report/Programm	Transaction	Customizing Path (including STE's)	Application Log	Remarks
RE01	Modification of Balance Report (RFBKBAL1)	add field FRT from TABLE BP3010 to ist	080531_SPEC_RE01_Change in RFBKBAL1_V200.doc	Modification in: FKBK		RFBKBAL1	F970			
RE02	Deposits of/at BNB	The Report of Fixed-Term Deposits intends to give an overview about Fixed-Term Deposits and the accrued interest amount.	080625_SPEC_Reporting_FixedTerm Deposits_V1.8.doc	ZBBEHF		ZBB_FTD_LIST	ZBB_FTD_LIST	SAP BANKING > Customer Accounts > BNB Specific Customizing > Reports > Relevant Products for Deposits of/at BNB		
RE03	Financial statement (P&L) in FCY components	The specification describes the requirements and the necessary developments for the preparation of Profit and Loss statement with foreign currency components	080710_Spec_RE03_Fin_Statement_FX_v1.0.doc	ZERP	Z_ERP_FI	ZERP_FI_REP_001	ZERP_FI_TC_003	Financial Accounting (New) -> Financial Accounting Global Settings (New) -> General Ledger Accounting (New) -> Master Data -> G/L Accounts -> Define Financial Statement Versions (tr.code 0858)		
STAT01&02	Balance of Payments: Download from BCA	Balance of Payments: Interface BCA -> Spl. Selection report in BCA. Data transfer to Spl.	080711_SPEC_Technical_Design_statistical_Reporting_v200.doc, chapter 4 (Balance of Payments Statistics)	ZSTREP	ZSR_SPL -> Z_SR_SPL_DOCUMENTS_POST	ZSTREP_BOP_BCA_2_SPL	ZSR_BOP_TRAN SFER	SPRO->IMG->SAP Banking->Customer Accounts->BNB Customer Customizing->Statistical Reporting->Mapping	ZBOP	
STAT03	Balance of Payments: Output report (ALV)	Balance of Payments: Creation a report, which shows all relevant documents for the statistical form in Spl	080506_SPEC_STAT03_Balance_of Payments_Output_Report_V200.doc	ZSTREP		ZSTREP_BOP_OJTP UT_REPORT	ZSR_BOP_EXEC U"E			
STAT04&05	Balance of Payments: User Interface (including economic code)	Balance of Payments: Scenario 2 (sem manual): Creation of a new transaction (customer specific enhancement) with an own user interface (new screens) in Spl.	080531_SPEC_STAT04_05_BoP_Enrichment_UI_V1.2.doc	ZSTREP		ZSR_BOP_ENRICH ZSTREP_BOP_DELR EC	ZSR_BOP_ENRI CH ZSR_BOP_DELR EC	SPRO->IMG->SAP Banking->Customer Accounts->BNB Customer Customizing->Statistical Reporting->Mapping		
STAT06	Statistical Reports: Check report for mapping tables	Monetary & Flow statistics: Check which accounts are used in the mapping table, but not exist in the chart of accounts and which account exist in chart of accounts, but not used in the mapping table	080711_SPEC_Technical_Design_statistical_Reporting_v200.doc	ZSTREP		ZSTREP_CHECK_MAPPING_TABLES	ZSR_CHECK_MAPPING	SPRO->IMG->SAP Banking->Customer Accounts->BNB Customer Customizing->Statistical Reporting->Mapping		
STAT07	Statistical Reports: Monetary & Flow & Geographical Representation	Monetary & Flow statistics: creation of different reports with Report Painter	080624_SPEC_STAT07_Monetary_Flow_Statistics_Report_Painter_V200.doc	ZSTREP			GRR3	SPRO->IMG->SAP Banking->Customer Accounts->BNB Customer Customizing->Statistical Reporting->Mapping		
STAT08&09	Statistical Reporting: File Handling Tool and 16 Programs to select data for XML & Flat files	Statistical Reporting: creation of different flat and XML files for Statistical Department	080711_SPEC_STAT08_File_Handling_Tool_V200.doc	ZSTREP	ZSTREP_FHT	ZSTREP_SELECTION_FHT	ZSR_FHT	SPRO->IMG->SAP Banking->Customer Accounts->BNB Customer Customizing->Statistical Reporting->File handling	ZFHT	
STAT10	Monetary & Flow Statistics: Reconciliation RP <-> FHT	Statistical Reporting: Check which dimensions from RP reports are not used in FHT key tables and output these in one ALV Grid	080507_SPEC_STAT10_Reconciliation_RP_FHT_V100.doc		ZSTREP_FHT	ZSTREP_RECONCILIATION_RP_FHT	ZSR_REC_FHT			
RE01/2009	Financial statement (P&L) in FCY components	Report for preparation of financial statement versions in LCY and FCY amounts at the same time	090129_Spec_Fin_Statement_FX_v1.1.doc	ZERP	Z_ERP_FI	ZERP_FI_REP_001	ZERP_FI_TC_003 ZERP_FI_TC_004	ZERP_FI_TC_004	no	

Reports

Приложение № 2

E02/2009	Reconciliation of Statistical reports	A Bundle of SAP programs that purpose is to perform cross checks in order to reconcile the correspondent items between the statistical reports: 1) Reconciliation and adjustments of statistical reports (main program) 2) Upload BNB balances at key period 3) Customizing for reconciliation of statistical reports 4) Report for customizing plausibility 5) Statistical Reconciliation - Adjustment log 6) Check report for missing customizing	090805_Spec_Statistical_reconciliation_v1.0.doc	ZSTREC		ZSR_REC_PR_001 ZSR_REC_PR_002 ZSR_REC_PR_003 ZSR_REC_PR_004 ZSR_RECONCILE_M A V	ZSR_REC_001 ZSR_REC_002 ZSR_REC_003 ZSR_REC_004 ZSR_REC_005 ZSR_REC_006	ZSTREC/R ECON01 ZSTREC/R ECON02	
RE01/2010	Statistical reports & closing periods	Preparation of the statistical reports takes into account the closing periods figures.	20100203_stat_reports_closing_periods.doc	ZSTREP		ZSR_MF_PR_002 ZSR_MF_PR_003		no	
CR03/2010	Changing in Stat.reporting 12/2010	This document describes the technical details for changes in Monetary and Flow Reports and file generation.	20101210_SPEC_STAT_Changes_Monetary_Flow_Statistics_v1.0.doc	ZSTREP	ZSTREP_FHT				
CR05/2011	BNB budget reports - section I & section II	Preparation of BNB budget reports - section I (Budget for expenditures) and section II (Budget for investments)	110705_Spec_Budget_reports_v1.doc	ZERP_CO	ZSTREP_FHT	ZERP_CO_REP_C01	ZERP_CO_TC_0 1 ZERP_CO_TC_0 2		
RE01/2012	Planned payment orders of MF	Preparation of report/file of planned payment orders of MF	20120425_MF_FPO_manual_instructions_v3.doc	ZBBIFS		ZEB_PLAN_ORDERS_EXPORT	ZBB_PLAN_ORDERS	ZPAYORD / PLANNED	



## Interfaces

Приложение № 2

No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	Function Group	Report/Programm	Transaction	Customizing Path	Application Log	Remarks
IF1&8	Specimen - Teller/SOFI from BCA	BCA provides specimen on Teller/SOFI request (online).	080504_Spec_IF1+8_Speciman_W Sinterface_V100.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_G ENERAL				no	
IF2&9	Currency exchange rate - Teller/SOFI from BCA	BCA provides currency exchange rate.	080227_spec_IF2+9_WebService_p rovide_exchange_rates_V101.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_CE M				no	
IF3&4	Payment item - Teller to BCA	Update of customer accounts for in/out cash transactions in BGN of non-budget organisations excluding banks and in FX for budget and non-budget customers on Teller request (online) - BCA to return message	070207_Spec_IF_3_4_Payment_to_BCA_V130.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_S OFI_CMS	Z_BB_IFW_PAYMENT_ FALLBACK			Z_SOFI	
IF12ab	Payment item - SOFI to BCA	SOFI to SAP BCA: accounting for in cash transactions and incoming/outgoing payments	080205_Spec_IF12ab_Payment_to_BCA_V151.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_S OFI_CMS	Z_BB_IFW_PAYMENT_ FALLBACK Z_IFS_INTERFACE_12 AB (online Test)			Z_SOFI_IF12	If change „arbitrage logic“ please check also: - IF 12ab - BKN20 - BKN23 - BKN23a
IF12c	Payment item - BCA to SOFI including Purpose for Payments from FTD	SAP FI to SOFI: outgoing payments in BGN for non-budgetary customers. SAP BCA to SOFI: outgoing payments - In BTE 10310 (IF12c) the Purpose for FTD payments is set via Table ZBB_TNOTE_CUST if transaktiontype is customized in this table	080504_Spec_IF12c_SOFI_Paymen t_Interface_V101.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_SA P2SOFI	ZZ_SHOW_SOFI_LOG ZBN3_FALLBACK_XML _REPORT		see tab "IMG activities" see tab "BTEs"	Z_SOFI	
IF16	Payment item - SAP FI to SOFI	Payments in account of BNB, clearing of accounts payable (batch, near time)	080527_Spec_IF16_FI_to_SOFI_V1 02.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_TR EMA				ZINTERFACE	
IF19a	Posting items - CMS to FI GL	CMS to FI regarding the transactions on money in circulation.	071029_SPEC_GL_Interface_IF19a b_v2.3.doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INTERF ACE	ZERP_INT_T C_001		ZINTERFACE/ ZSAPGL_CS	
IF19b	Reconciliation: FI-GL to CMS	Reconciliation with CMS	071029_SPEC_GL_Interface_IF19a b_v2.3.doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INT_OU T ZERP_SAPGL_INT_OU T_DOC	ZERP_INT_T C_003 ZERP_INT_T C_006		ZINTERFACE/ ZSAPGL_CS	
IF20a	Posting items - SOFI to FI - GL	SOFI to FI for the transactions in the GSSS, CMS Vault and the Payroll System (batch, EOD)	070608_SPEC_GL_Interface_IF20a b_v2.0.doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INTERF ACE	ZERP_INT_T C_001		ZINTERFACE/ ZSAPGL_SF	
IF20b	Posting items - SOFI to FI - GL	SOFI to AR for the accrued fees and collections from RINGS.	070608_SPEC_GL_Interface_IF20a b_v2.0.doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INT_OU T	ZERP_INT_T C_003		ZINTERFACE/ ZSAPGL_SF	
IF21	MT 950 - FI-GL to Stemach	FI to Stemach for balances of securities and nostros for reconciliation (batch, EOD)	080531_SPEC_IF21_FI_GL_to_Ste mach_V200.doc	ZBBIFS		Z_IFS_INTERFACE_21	ZIF21	see tab "IMG activities"	no	
IF22	Payment item - SAP BCA to Finance Kit including Leading Zeros & Country checks	Outgoing payment to update Nostro accounts in Finance Kit in FX (batch, neartime) Finance Kit provides confirmation file	080227_Spec_IF22_Trema_Paymen t_Interface_V120.doc	ZBBIFS Modification in: FKBK	Z_BB_IFW_TR EMA	ZBZ_IFP_PAY_TO_TRE M01 ZBZ_IFP_PAY_TO_TRE M02 ZBZ_IFP_PAY_TO_TRE M03	Z_TREMA_ST A~US	see tab "IMG activities" see tab "BTEs"	ZINTERFACE	
IF23	Payment Item Loans to BCA	FI Paymentrun prepares Paymentitems which are transferred to BCA for output via IF22.	080227_Spec_IF23_CML_BCA_Inte rface_V101.doc	ZBBIFS		Z_BE_IFP_CML_BCA_F I Z_BE_IFP_RECONSILI ATION			ZCMLBCA	
IF25	Posting items - FinanceKit to FI - GL	FinanceKit to FI for the non-customer treasury transactions.	080617_SPEC_GL_Interface_IF25_ v0.9.doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INTERF ACE_FK	ZERP_INT_T C_002		ZINTERFACE/ ZSAPGL_FK	

## Interfaces

## Приложение № 2

IF25a	Statistical data for ECB reporting - Finance Kit to FI-GL (25a)	Finance Kit to FI for the non-customer treasury transactions (batch, EOD)	080711_SPEC_Technical_Design_s tatistical_Reporting_v200.doc, page 49	ZSTREP					no	If change the logic for substitution please check staisticalreporting STAT05; STAT06; STAT07; STAT08; STAT09
IF26	Daily currency positions and FX transactions - BCA to FinanceKit (batch EOD)	SAP exports to Finance Kit the aggregated movements of inflow/outflow, not netted, of the FX positions at end of day processing	080407_SPEC_IF26_FK_FX_POS_I nterface_v1.1.doc	ZERP		ZERP_SAP_FK_FX_INT ERFACE	ZERP_INT_T C_005		ZINTERFACE/ ZSAP_FK_FX	
IF27	Asset/Liability - FI to FinanceKit (batch EOD)	SAP exports to Finance Kit the foreign currency Liability Positions and non-Treasury assets	080611_SPEC_IF27_FK_AL_Interfa ce_v1.3.doc	ZERP		ZERP_SAP_FK_AL_INT ERFACE	ZERP_INT_T C_004		ZINTERFACE/ ZSAP_FK_AL	
IF28	SAP FI to Trema	FI Paymentrun prepares PaymentItems which are transferred to BCA for output via IF22.	080227_Spec_IF28_FI_to_FinanzKit _V102.doc	ZBBIFS		Z_BB_IFP_FI_TO_TRE MA	Z_TREMA_ST ATUS	see tab "IMG activities"	ZCMLBCA	
IF29	Exchange Rate update	Interface to upload different exchange rates maintained regularly into SAP system	071023_SPEC_IF29_Exchange_Rat es_Interface_v1.1.doc	ZERP		ZERP_EXCH_RATES	ZERP_FI_TC_ 002 ZERP_FI_TC_ 002L		ZINTERFACE/ ZFI_CEM	
IF31	Forward Payment Order - SOFI to BCA (online)		080227_Spec_IF31_Forward_Paym ent_Order_Interface_130.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_S OFI_CMS				Z_SOFI	
IF35	Reconciliation with SOFI	Extracted file including the daily balances and transactions on current and deposit accounts for reconciliation with SOFI	080201_Spec_IF35_ReconciliationIn terface35_V100.doc	ZBBIFS		Z_IFS_INTERFACE_35	ZIF35		ZCMLBCA	
IF37	Posting items - Payroll to FI - GL	Payroll system to SAP GL	070608_GL_Interface_IF37_v1.70 d oc	ZERP		ZERP_SAPGL_INTÉR FACE	ZERP_INT_T C_001		ZINTERFACE/ ZSAPGL_SL	
IF40	Interface to provide data for barcode printing	An interface from SAP for exporting the data of fixed assets, necessary for bar-code printing	071029_SPEC_IF40_Bar_Code_File _v1.0.doc	ZERP		ZERP_AA_INVENTORY	ZERP_AA_TC _001		ZERP/AA_INV	
IF01/20 09	Transfer BCA balances on request.	The calling system (e.g. "Fiscalservices") transmits the BCA GL groups. SAP returns the BCA balances of these GL groups.	090609_WS_Interface_IF40- 2009_v1.0.doc	ZBBIFS	Z_BB_IFW_BA L				ZINTERFACE/ ZBCABAL	
IF02/20 09	File export of GL balances at key date	Interface sends to external system in a flat file the selected GL balances and daily turnovers	090930_GL_Interface_GL_balances .doc	ZERP		ZERP_SAPGL_INT_GL _EXPORT	ZERP_INT_T C_007		ZINTERFACE/ ZSAPGL_BAL	
IF01/20 10	VAT WS interface between CMS and SAP	Web service interface between CMS & SAP. The aim of the interface is to transfer to SAP from CMS the VAT relevant sales transactions.	100120_WS_Interface_CMS_VAT_v 1.0.doc 20100111_CMS_sales_interface_v0. 3.doc	ZERP	ZERP_WS01				ZINTERFACE/ ZVAT_CMS	
CR02/2 010	Web services for SAP cash documents	The aim of the interface between SAP and CMS is automatically to transfer the cash document for payments/receipts to/from BNB employees.	20100915_WS_Interface_CMS_cas h_documents_v1.0.doc	ZERP_CD	ZERP_WS02		ZERP_CD_TC 04			

No.	Enhancement MCA	Description	Specification (Filename)	Package	Function Group	Report/Program	Transaction	Customizing Path (including BTE's)	Application Log	Remarks
BKN35	Enhancement_MCA - Program 9 (Trade day adjustment)	Part of BKN23a (Postprocessing Office)	080226_spec_BKN23aBKN35_post processing user interface_v140.doc					see tab "IMG activities"		
BKN36	Enhancement_MCA - Program 6 (Clearing of (BCA) Finance Kit, (CMS) suspense accounts)	For the technical realization additional program is needed. This solution is needed because of the different level of aggregation for the GL postings from SAP BCA and Finance Kit.	080531_SPEC_BKN36_MCA_Program 6_V200.doc	ZERP		ZZ_SIT_POGL			no	
BKN37	Enhancement_MCA - Program 7a - Banking reconciliation / report		080531_SPEC_BKN37_MCA_A_7a_V300.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_07A	ZERP_MCA_PR_07A or ZERP_MCA_TC_012		no	
F106	MCA - FX-Position accounts (Program 1)	Store FX-Position Accounts per currency and one equivalent value account in DC as part of end of day processing. FX-Positions are build up with historical daily rates.	080531_SPEC_F106_MCA_1a_v200.doc	ZERP		ZERP_BCA_PR_01A		see tab "IMG activities"	ZMCA/MCA_1a	
F107	Enhancement_MCA - (Program 2)	A reconciliation report for end of day processing to compare and reconcile the FX positions balances in Finance Kit and SAP	080407_Spec_MCA_2_v1.1.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_002	ZERP_MCA_TC_015		ZMCA/MCA_02	
F107b	Interface – FX Weighted Average Cost to SAP GL	The specification describes the steps which have to be executed within the interface from Finance Kit system to SAP for uploading the FX positions data from FK	070828_MCA2_interface_v1.0.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_002_UPL	ZERP_MCA_TC_014		ZMCA/MCA_02	
F108	Enhancement_MCA - Revaluation (Program 3)	A revaluation program for end of day processing to adjust the balances of FX-positions (GL postings to the CV accounts – Special reserve account) with official fixed rate is required.	080211_Spec_MCA_3_v1.2.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_003	ZERP_MCA_TC_009		ZMCA/MCA_03	
F110	Enhancement_MCA - Program 8 (Substitution of the translation date to the document date for posted invoices)	no	not in scope	no	no	no	no	no	no	
F111	Enhancement_MCA - Program 1b (SAP ERP postings)	The program generates MCA postings to FX position and CV accounts for all SAP ERP MCA relevant accounting documents	070517_Spec_MCA_1b_v1.60.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_01B MCA Program 1b - SAP ERP postings ZERP_MCA_PR_01C Display MCA postings	ZERP_MCA_TC_008 MCA Program 1b - SAP ERP postings ZERP_MCA_TC_008D Display MCA postings		ZMCA/MCA_1B	

## MCA

## Приложение № 2

F111	MCA Customizing	MCA customizing and the necessary controls in GL master records	071016_Spec_MCA customizing_tables_controls_v170.doc	ZERP		ZERP_MCA_CC_001	ZERP_MCA_TC_001 Maintain FX positions ZERP_MCA_TC_001L Maintain FX tolerance limits ZERP_MCA_TC_001FK Maintain FX tolerance limits - FK reconciliation ZERP_MCA_TC_001F Maintain Fixed Rate Currencies ZERP_MCA_TC_002 FX positions-Accounts determination ZERP_MCA_TC_003 MCA General determination ZERP_MCA_TC_004 Document types for MCA ZERP_MCA_TC_005 FX revaluation settlements ZERP_MCA_TC_006 Document types to Finance Kt. ZERP_MCA_TC_007 Check MCA customizing		no	
F112	Enhancement_MCA - Program 4 (Valuation/Revaluation of the FX Assets & Liabilities)	A program for end of day processing to valuate / revalue FX Assets & Liabilities to official fixed rate for the purpose of Balance sheet preparation	080211_Spec_MCA_4_v1.2.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_004	ZERP_MCA_TC_010		ZMCA/M CA_04	
F114	Enhancement_MCA - Program 7b - FI EOD FX Position reconciliation / report	SAP provides for ERP reconciliation / report, as part of the end of day procedure, in order to reconcile the net FX amounts and net Local currency amounts of all FX assets and liabilities with the FX (FCY) and Counter value (LCY) for each FX position	070628_Spec_MCA_7b_v1.0.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_07B	ZERP_MCA_TC_011		no	
MCA01/2009	MCA Program 8 – Clearing of non open items management accounts in FX	A program for end of day processing, that clears the BGN equivalent of GL accounts with zero balance in FCY.	081127_Spec_MCA_8_v1.0.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_008	ZERP_MCA_TC_018 ZERP_MCA_TC_019	ZERP_MCA_TC_019	ZMCA/M CA_08	
MCA02/2009	MCA 2AB - Closing FX position in SAP	A program for end of day processing, closes FX position and calculates realize result	20081230 MCA2AB manual.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_02B	ZERP_MCA_TC_021		ZMCA/M CA_2A	
MCA03/2009	MCA Program 9 – FX reconciliation per document types	A program for end of day processing that reconciles FX position balance with FX Assets & Liabilities. In case of difference a technical document is created	090305_Spec_MCA_9_v1.0.doc 20090311 MCA9 manual.doc	ZERP		ZERP_MCA_PR_009	ZERP_MCA_TC_022	ZERP_MCA_TC_023	ZMCA/M CA_09	

Enhancements

Приложение № 2

No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	Function Group	Report/ Programm	Transaction	Customizing	ApplicationLog	Remarks
BKN02&03	Enhancement Upload_Display_Specimen	Upload Specimen - Upload & check Specimen, assign to account and delete/ change assignment	080531_SPEC_BKN02_BKN03_Specimen_Application_V130.doc	ZBBEHF	ZBB_SPECIMEN	ZBB_SPECIMEN_ADMIN ZBB_SPECIMEN_DISPLAY	ZBB_SPECIMEN_DISPLAY		no	
BKN04	Enhancement_Flag automatic currency conversion	Flag automatic currency conversion	080226_spec_BKN04_automatic_currency_conversion_V100.doc	ZBBBDT					no	
BKN05	Enhancement_Automatic Creation of Bulgarian IBAN	Automatic Creation of Bulgarian IBAN. For accounts assigned to budgetary organizations the IBAN creation has to be switched off as SOFI will be leading system for account master data for these kind of accounts.	080531_SPEC_BKN05_IBAN_Generation_V200.doc	ZBBEHF	ZBB_ACCJUNTBTE			see tab "BTEs"	Z_SOFI ZBTE	
BKN12	Workflow_Verification for Reference Interest Rate	4-eyes principle should be applied when updating reference interest rates	070607_BKN12_13_25_28_F109_Requirement_Specification_Workflows_V180.doc	ZREFINT	ZREFINT		Z_REF_INT_RATE			MODULE: ref_int_rates_user_command MODULE: tc_ref_int_rate_user_command
BKN13	Workflow_Verification for Payment Order doc	4-eyes principle should be applied when updating Payment Orders & Payment Items	070607_BKN12_13_25_28_F109_Requirement_Specification_Workflows_V180.doc	ZWFYWF	YFBPO					Function module: bkk_paym_order_post
BKN14	Workflow_Basic Workflow Customizing & Organisational Structure	To use SAP Workflow the workflow functionality needs to be enabled and the organisational structure of BNB needs to be setup. The organisational structure of HR may be used for SAP Workflow purposes. Doc setup of using workflows	080531_General_Systempreparation_for_using_Workflows_V1.1_BKN14.doc				SWU3 Workflow-Cust PPOME Organisational Structure WE20 Partner profile			
BKN20	Enhancement Currency Exchange Module (CEM)	The CEM is the leading for exchange rates and performs SAP internally the currency exchange. The CEM provides interfaces to upload currency exchange rates and to provide exchange rates to external applications like Teller and SOFI.	080226_spec_BKN20_enhancement_CEM_V105.doc	ZBBEHF ZPPO_BCA	Z_PPO_BCA ZFBPO				no	If change „arbitrage logic“ please check also: - IF 12ab - BKN20 - BKN23 - BKN23a
BKN22	Check budgetary organization: - for internal payment orders created manually and automatically	- For internal payment orders created manually: Check budgetary organization - For internal payment orders created by IF31 or calling FTD: Check external account number	080226_spec_BKN22_create payment item check budgetary_V120.doc	ZBBIFS ZBBEHF		Z_BB_IFW_GENERAL, ZBB_ACCOUNTBTE		see tab "BTEs"	no - Z_SOFI	
BKN23	User Interface for CEM (arbitrage deal) (modification to payment order User Interface)	Conversion from currency A to B: For manual currency conversion (outbound payment) input: amount in currency A, account currency A, currency B, account currency B, posting date, exchange rate, reference output:	080602_spec_BKN23_user interface arbitrage_V005.doc	ZBBEHF ZPPO_BCA	Z_PPO_BCA ZFBPO		ZBB_F911 ZBB_F912 ZBB_F913	see tab "IMG activities"	no	- the transactions ZBB_F911; ZBB_F912; ZBB_F913 are copies of the original transactions F911; F912; F913.

Enhancements

Приложение № 2

BKN23a	User Interface for postprocessing and connection to CEM (modification to Post Processing User Interface)	Conversion from currency A to B: For payment items in post processing (inbound payments)	080531_spec_BKN23aBKN35BKN38_post processing user interface_v150.doc	ZBBE-F ZPPO_BCA	Z_PPO_BCA ZFBPO		ZBB_F911 ZBB_F912 ZBB_F913	no	- the transactions ZBB_F911, ZBB_F912, ZBB_F913 are copies of the original transactions F911, F912, F913.
BKN26	Workflow_verification for CEM User interface		070607_BKN12_13_25_28_FI09_Requirement_Specification_Workflows_V180.doc	ZWF YWF	YFBPO			Fuction module: bkk_paym_order_pos	
BKN28	Workflow_verification for manual postings in loans	BNB requires 4 eyes principle for all manual postings in loans.	070607_BKN12_13_25_28_FI09_Requirement_Specification_Workflows_V180.doc	ZWF YWF	YFBPO			Fuction module: bkk_paym_order_pos	
BKN31	Additional formulas for interest calculation	BNB needs the following additional formulas for interest rate calculation: V1 + V2 + V3 V1 - V2	061026_spec_BKN31_additional formulas interest calculation_V100.doc					no	Table AT30
BKN34	Enhancement_Account number generation		080531_SPEC_BKN34_Account_Number_Creation_V200.doc	ZBBE-F	ZBB_ACCOU NT_BTE			see lab "BTEs"	ZBTE
BKN35	Enhancement_MCA - Program 9 (Trade day adjustment)		080531_spec_BKN23aBKN35BKN38_post processing user interface_v150.doc						
BKN38	Workflow_Post Processing office for Payments above Threshold	Workflow for Enhancement BKN23a	080531_spec_BKN23aBKN35BKN38_post processing user interface_v150.doc	ZPPO_BCA	Z_PPO_BCA		Y_D01_23000001 Y_D01_23000002	Fuction module: z_ppo_bca_curr_pal	
BKN39	Additional Fields for payments to the budget	UI for external payment order and external arbitrage order need to be enhanced by additional fields for payments to the budget	080531_Spec_BKN39_Additional Fileds for payments_V101.doc						
BKN40	Reconciliation of BCA and FI Balances (Report RFBKGL_REC_BALANCE)	Enhancements in SAP in order to se: up a Reconciliation of BCA and FI on a daily level	080407_Spec_BKN40_Reconciliation_BCA_FI_Balances_v1.0.doc	ZERP	Z_ERP_FI				
FI03	Enhancement_Inventory numbers		not available						No separate specification prepared because of the small effort for this enhancement
FI09	Workflow_approval for FI payment run	4-eye principle for vendor payments, one-time-vendor-payments, payments to customer accounts, one-time-customer-payments, FI payment requests and payments on GL Accounts (F111)	070607_BKN12_13_25_28_FI09_Requirement_Specification_Workflows_V180.doc	ZPAYM	ZPROPOS Z_PAYMENT RUN			Fuction module: z_bb_paymedium_if 32_30	
FI19	Validation of open/close daily period	Customizing and enhancements in SAP in order to set up a control for SAP FI documents within the daily period	070403_Spec_E021_Posting_date_validation_v1.0.doc	ZERP	Z_ERP_FI	ZRGGBR000 /exit ZH001	no	SAP IMG -> Financial Accounting (New) -> Financial Accounting Global Settings (New) -> Tools -> Validation/Substitution -> Validation in Accounting Documents Validation: "ZF10001"	no
FI20	Automatic opening and closing of periods	Automatic maintenance of open / close daily periods.	070403_Spec_E022_Automatic_opening_closing_daily_periods_v1.0.doc	ZERP	Z_ERP_FI	ZERP_FI_PR_0 C1	ZERP_FI_TC_001		ZERP/ZFI_DL

Enhancements

Приложение № 2

FI24	Change of responsible person to be developed without workflow (ERP Issue Log E004 and E033)	Print program for protocol for change of MOL (Responsible Person); User-exit for check during change of MOL in asset master data if protocol has been already printed	071001_Functional_Specification_FI24_Change_of_Mol_v1.0.doc	ZERP		ZERP_AA_PRO TOCOL	ZERP_AA_PROT OCOL Assets Change Protocol ZERP_AA_MOL_ CHANGE Change of responsible person		no	Smartfrom "ZERP_AA_P ROT_MS"
FI25	Substitution of posting day for daily ledger	Customizing and enhancements in SAP in order to substitute the FI posting date to the current posting for ERP transactions with fixed posting date	070727_Spec_E038_Posting date substitution_v0.1.doc	ZERP	Z_ERP_FI	ZZ_SIT_POOL / exit ZG10		Define validation: SAP IMG -> Financial Accounting (New) -> Financial Accounting Global Settings (New) -> Tools -> Validation/Substitution -> Substitution in Accounting Documents Substitution: "ZFIH001"	no	
FI25lr	Substitution of the value date	Customizing and enhancements in SAP in order to substitute the FI value date to the posting date of the GL documents	080110_Spec_value_date substitution_v1.0.doc	ZERP				SAP IMG -> Financial Accounting (New) -> Financial Accounting Global Settings (New) -> Tools -> Validation/Substitution -> Substitution in Accounting Documents Substitution: "ZFISTAT"	no	
MM01	Enhancement_Precious metals revaluation	Requirement for automatic procedure of precious metals prices updates (every day) based on valid international market price	070331_spec_MM01_Precious_metals_v104.doc	ZERP		ZERP_MM_ZPR E_REV	ZERP_MM01		no	
EH01/2009	Fixed assets inventory	Set of customer developments and customizing that provides the following steps of the BNB process for the fixed assets inventory take-off: 1) Opening / registration of new inventory; 2) Exporting file used by pocket PCs during physical inventory; 3) Importing file saved from pocket PCs during physical inventory; 4) Reports on fixed assets physical inventory; 5) Closing of the physical inventory.	090926_Fixed_assets_inventory_v2.0.doc	ZERP_AA_IN V	ZERP_AA_N V_ASSET_E XTRACT ZERP_AA_N V_FILE_EXP ORT ZERP_AA_N V_FILE_IMP ORT ZERP_AA_N V_PARKEC_ ASSETS ZERP_AA_N V_REPORT_ 01 ZERP_AA_IN V_ASSET_C LOSE		ZERP_AA_INV_0 01 ZERP_AA_INV_0 02 ZERP_AA_INV_0 03 ZERP_AA_INV_0 04 ZERP_AA_INV_0 05 ZERP_AA_INV_0 06	ZERP_AA_INV/ASS ET_EXTRACT ZERP_AA_INV/FILE _EXPORT ZERP_AA_INV/FILE _IMPORT ZERP_AA_INV/ASS ET_CLOSE		

Enhancements

Приложение № 2

EH02/2009	VAT enhancemnt package for BNB	Set of customer developments that facilitates BNB in the preparation of the VAT Journals to the tax authorities: 1) VAT merge - Upload/Export VAT files of branches 2) Create VAT automatic documents 3) Clearing of automatic VAT documents 4) Generate VAT Ledgers 5) Validations: between VAT document types & tax codes 6) Validation for document line item text 7) Clearing of CMS VAT documents 8) Printing FI invoice (BGN)	100120_val_enhancements_v1.1.doc 20100127_val_customizing_v1.2.doc	ZERP		ZERP_VAT_PR_01 ZERP_VAT_PR_02 ZERP_VAT_PR_03 ZERP_VAT_PR_04 ZERP_VAT_PR_05 ZERP_VAT_PR_06	ZERP_VAT_TC_01 ZERP_VAT_TC_02 ZERP_VAT_TC_03 ZERP_VAT_TC_04 ZERP_VAT_TC_05 ZERP_VAT_TC_06	ZERP_VAT_TC_10 ZERP_VAT_TC_11 ZERP_VAT_TC_12 ZERP_VAT_TC_13 ZERP_VAT_TC_14 ZERP_VAT_TC_15	ZERP_VAT/VAT_EXPORT ZERP_VAT/VAT_UPLOAD ZERP_VAT/VAT_ADDOC ZERP_VAT/VAT_CMS
EH03_1/2010	Accounting of Travel expenses in foreign currency	The purpose of the described developments is to automate the following process steps of the accounting of the BNB travel expenses in foreign currency: 1) Accounting of travel expenses report (dialog, arbitrages, print out of "Travel expenses report, accounting of GL documents and customizing). 2) Development of print out for "Memo for cash receipt/payment" (print out and customizing) 3) Clearing of travel expenses 4) Report/List of travel expenses	100713_Spec_Travel_expenses_v2.1.doc 20100910_travel_expenses_user_manual_v2.2.doc	ZERP_TE	ZERP_TE SAPDZERP_TE ZERP_TE_PR_01 ZERP_TE_PR_02 ZTEXPENDITURE	ZERP_TE_TC_01 ZERP_TE_TC_03 ZERP_TE_TC_02 ZERP_TE_TC_04 ZERP_TE_TC_05 ZERP_TE_TC_06	ZERP_TE_TC_10 ZERP_TE_TC_11 ZERP_TE_TC_12 ZERP_TE_TC_13	ZERP_TE / CLEAR ZERP_TE / POST ZERP_TE / REVERSE	
CR02/2010	Creation of cash documents	The purpose of the described developments is to automate the process of creation of cash document for business trips cash advances in local and foreign currencies.	20100915_Spec_cash_documents_v1.0.doc 20100928_cash_transactions_user_manual_v1.1.doc	ZERP_CD	YBGF1_CD_VIEW ZERP_CD ZERP_WS32	ZERP_CASH_D OCS_LIST ZERP_CASH_D OCS_MAIN ZERP_CMS_CASH_REPORT	ZERP_CD_TC_01 ZERP_CD_TC_03 ZERP_CD_TC_04	ZERP_CD_TC_10	ZERP_CD / STATUS ZERP_CD / TADV
CR01A/2010	Transfer of BNB assets between material responsible persons	Transfer of BNB assets between material responsible persons	100729_Spec_MOL_change_v1.0.doc 20100727_mol_change_user_manual.doc	ZERP		ZERP_AA_MOL_01 ZERP_AA_MOL_02 ZERP_AA_MOL_03	ZERP_AA_MOL_01 ZERP_AA_MOL_02 ZERP_AA_MOL_03		ZERP_AA_MOL / CONF ZERP_AA_MOL / PRO ZERP_AA_MOL / REVS
CR04/2011	Report for Change of statistical fields values	The specification describes the necessary enhancement for automatic change of the statistical fields values	20110126_Spec_change_stat_values_v1.0.doc 20110201_change_stat_fields.doc	ZERP		ZERP_FI_PR_02	ZSR MF_TC_002		ZSRMF / STFIELDS
CR06/2012	Program to activate/deactivate web services	The document describes the necessary enhancement for activation/deactivate of web services	201205_WS_Block_instructions_v1.doc	ZBBIFS		ZIFS_WS_BLOCK	ZWEBSESV_BLOCK		ZWEBSESV / BLOCK
IN002/2016	Report / Export Register of banks accounts	The document describes the steps to report and export the register of banks accounts	Bank_accounts_register_v01.doc	ZBKN BA		ZBKN_BA_EXPORT	ZBKN_BA_EXPORT		



Nostro Reconciliation

No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	Function Group	Program	Transaction	Application Log	Remarks
NR01	Nostro reconciliation – customizing and master data configuration	The specification describes the Nostro customizing and the necessary controls in GL master records.	20121029_Spec_NR_Cus tomizing_tables_v1.0.doc	ZNREC	Z_NR_CUST_VIE W00 Z_NR_CUST_VIE W01		ZNR_REC_001		
NR02	Nostro reconciliation – import and update of swift messages	The specification describes the import and update of Swift messages.	20121031_Spec_NR_Mes sage_Import_Update_v1.0	ZNREC	ZNR_SWIFT_ME SSAGES ZNR_SLG_LOGS	ZNR_FILE_IM PORT_01 ZNR_REC_PR _C02	ZNR_R_MS_01 ZNR_R_MS_02 ZNR_R_MS_03 ZNR_R_MS_09	ZNREC/IMP ORT ZNREC/MS GS	
NR03	Nostro reconciliation - Automatic clearing	The specification describes the program for generation of clearing proposals (confirmed & proposed).	20121031_Spec_NR_Aut omatic_clearing_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_REC_FUNC _01 ZNR_REC_FUNC _02 ZNR_SLG_LOGS	ZNR_REC_PR _G03	ZNR_R_AC_01	ZNREC/AUT OCLRG	
NR04	Nostro reconciliation - Clearing proposals	The specification describes the program for confirmation of clearing proposals.	20121101_Spec_NR_Cle aring_proposals_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_REC_FUNC _01 ZNR_REC_FUNC _02	ZNR_REC_PR _004	ZNR_N_RA_02 ZNR_S_RA_02		
NR05	Nostro reconciliation - Clearings done	The specification describes a program for displaying a list of cleared items.	20121101_Spec_NR_Cle ared_items_list_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_REC_FUNC _01 ZNR_REC_FUNC _02	ZNR_REC_PR _005	ZNR_N_RA_03 ZNR_S_RA_03		
NR06	Nostro reconciliation - Manual transactions	The specification describes the creation of manual transaction via dialog and manual import. The specification also describes the list of manual transactions.	20121102_Spec_NR_Man ual_transactions_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_SWIFT_ME SSAGES ZNR_SLG_LOGS	ZNR_NOSTR O_MANUAL_T RANS ZNR_REC_PR _005	ZNR_N_TR_01 ZNR_S_TR_01 ZNR_N_TR_02 ZNR_S_TR_02 ZNR_N_TR_09 ZNR_S_TR_10	ZNREC/TRA NS	
NR07	Nostro reconciliation - Manual proposal	The specification describes the necessary developments for creation of manual proposals.	20121106_Spec_NR_Man ual_proposal_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_REC_FUNC	ZNR_REC_PR _015	ZNR_N_RA_04 ZNR_S_RA_04		

Nostro Reconciliation

NR08	Nostro reconciliation - Reconciliation overview	The specification describes the program for reconciliation process overview.	20121106_Spec_NR_reconciliation_overview_v1.0.doc	ZNREC	ZNR_REC_FUNC_01 ZNR_REC_FUNC_02 ZNR_SLG_LOGS	ZNR_REC_PR_001 ZNR_REC_PR_010 ZNR_REC_PR_011	ZNR_N_RA_01 ZNR_S_RA_01 ZNR_R_SN_01 ZNR_N_IS_02 ZNR_S_IS_02	ZNREC/SNAPSHOT	
NR09	Nostro reconciliation - Interest report	The specification describes maintenance of interests and the interest report.	20121006_Spec_NR_Interest_report_v1.0.doc	ZNREC	Z_NR_CUST_VIEW01 ZNR_REC_FUNC_01	ZNR_INTERES	ZNR_N_IN_01 ZNR_N_IN_02		
NR10	Nostro reconciliation - Information system	The specification describes the following reports and enhancements: Statement Date Balances Security positions at key date GL line items display (enhancement) Manual clearing of open items (enhancement)	20121108_Spec_NR_information_system_v1.0.doc	ZNREC		ZNR_REC_PR_012 ZNR_REC_PR_013	ZNR_S_IS_01 ZNR_N_IS_01		



No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	FunctionGroup	Program	Transaction	ApplicationLog	Remarks
CR01	Contracts register - customizing and number range configuration	The specification describes the Contracts Register customizing and the necessary controls.	Z0181024_Spec_CR_Customizing_tables_v10.docx	ZERP_MM_CR	ZCR_CUS_VIEWS_01				
CR02	Contracts register - Master data maintenance	The specification describes the creation / change / display of requests / contracts / agreements	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR	ZERP_CR	ZCR_CONTRACT_MAIN	ZCR_TC_001 ZCR_TC_002 ZCR_TC_003 ZCR_TC_004 ZCR_TC_011 ZCR_TC_012 ZCR_TC_013 ZCR_TC_030 ZCR_TC_031 ZCR_TC_032 ZCR_TC_033	ZERP_CR / CRMA	
CR03	Contracts register - Purchase Order	The specification describes necessary enhancements in MM Purchasing processing	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR	ZCR_MM_PO_ENH	ZCR_MM_PO_MAIN		ZERP_CR / CRPO	
CR04	Contracts register - Invoice Invoice	The specification describes necessary enhancements in FI Invoice processing	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR	ZCR_FI_ENH	ZCR_FI_AP_MAIN		ZERP_CR / CRPO	
CR05	Contracts/Requests register report	The specification describes the main report of contract / request register	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR	ZERP_CR	ZCR_REPORT_01	ZCR_TC_021	N/A	
CR06	Contracts/Requests register report (for expiring contracts / requests)	The specification describes the report for expiring contracts / requests	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR	ZERP_CR	ZCR_EXP_CNTR_REG	ZCR_TC_023	ZERP_CR / CRMAIL_EC	
CR07	Send e-mails for expiring contracts	The specification describes a program for sending e-mail notifications for expiring contracts / requests	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR		ZCR_EXP_CNTR_MAIL	ZCR_TC_022	ZERP_CR / CRMAIL_EC	
CR08	Contracts/Requests times	The specification describes a program for closing of expired contracts / requests	SAP_Contracts_Specification_v41.docx	ZERP_MM_CR		ZCR_CLOSE_CR	ZCR_TC_020	ZERP_CR / CRCLOSE	

## Forms

## Приложение № 2

No.	Title	Description	Specification (Filename)	Package	Form name	Function Group	Report/ Program	Transaction	Customizing	Application Log	Remarks
FO01	Bank statement	Bank Statement	080514_SPEC_FO01_Bank Statement_v130.doc	ZBBBS	ZBNB_BS	Z_BB_BANKSTA TE		no	ZBS_SOFI_PR ODUCT see tab "BTEs"	SAP Standard	
FO02	Interest report	Report of Interests	080514_SPEC_FO02_Interest Report_v170.doc	ZBBBS	ZBNB_RI	Z_BB_BANKSTA TE		no	see tab "BTEs"	SAP Standard	
FO03	Planning Layout	The planing layout for the planning for cost centers on cost element level should have the described structure app.2.	BNB CO01 planing layout Appendix 2_1 final_comments_IBM.doc	no	ZBNB- APP21	no				no	
EH01/2 009	Print out form for physical inventory	Print out the physical inventory results	090926_Fixed_assets_inventor y_v2.0.doc	ZERP_AA_I NV	ZERP_AA_I NV_01						
EH02/2 009	Print out form for BNB sales invoices	BNB Invoice layout for BGN & nor BGN invoices	100120_vat_enhancements_v1 .doc	ZERP	ZBGLCS_ FI_INVOICE						
RE01/20	Planned payment orders of MF	Planned payment orders of MF	20120425_MF_FPO_manual_in structions_v3.doc	ZBBIFS	ZBB_PLAN_ ORDERS						

Specification	IMG path	IMG activity	table maintained
BKN23	/ Account Management /	Activity Types Arbitrage Order	ZBB ARBITRAGE_AK
BKN23	/ Account Management /	Client Suspense Accounts for Arbitrage Orders & PPO	ZBB ARBITRAGE
BKN23	/ Account Management /	Exchange Rate Types for Arbitrage Order	ZBB ARBITRAGE_KT
BKN23	/ Account Management /	Offsetting Transaction Type for Arbitrage Order (External)	ZBB ARBITRAGE_TR
BKN23	/ Account Management /	Transaction Types for Arbitrage Order	ZBB ARBITRAGE_TT
BKN23	/ Account Management /	Threshold for Arbitrage Order & PPO	ZBB ARBITRAGE_TH
BKN35	/ Master Data /	Assign Number Range to Product	ZBB_PROD_NROBJN
K108	/ MCA Customizing for BCA /	Account Determination for MCA1a	ZERP_MCA1A_01
IF12c	/ Outgoing Payments / Interface to SOFI (IF12c) /	Directory for Fallback File	ZBB_IFS_SOF_FILE
IF12c	/ Outgoing Payments / Interface to SOFI (IF12c) /	Define CPD-accounts which are not extern	ZIFT_CPD_CUST
IF12c	/ Outgoing Payments / Interface to SOFI (IF12c) /	Payment Notes for FTD Repayment	ZBB_TNOTE_CUST
IF22	/ Outgoing Payments / Interface to Finance <it (IF22&IF28) /	Assign Transaction Type to Payment Method	ZIFT_TREMA_TRNST
IF22	/ Outgoing Payments / Interface to Finance <it (IF22&IF28) /	Assign Operation Code to Transaction Type & Nostro Currency	ZBZ_NOSTRO_CURR
IF22	/ Outgoing Payments / Interface to Finance <it (IF22&IF28) /	Define Max. Number of Attempts	ZIFT_TREMA_CUST
IF35	/ Reconciliation Interfaces / Interface to SOFI (IF35) /	Define Relevant BCA accounts	ZIFT_35_CUST
IF21	/ Reconciliation Interfaces / Interface to TREMA (IF21) /	Assign Nostro IBAN to (Nostro) GL-account	ZIFT_21_CUST
RE02	/ Reports /	Relevant Products for Deposits of/at BNB	ZBB_FTD_PRODUCTS
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Accrued Interest'	ZSR_DM_MS_M_ACIN
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Foreign assets'	ZSR_DM_MS_M_FAFL
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Memo sectoral balance sheet'	ZSR_DM_MS_M_MEMO
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Non-resident country'	ZSR_DM_MS_Q_CTRY
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Other assets and liabilities'	ZSR_DM_MS_M_OAOL
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Sectoral monthly balance sheet'	ZSR_DM_MS_M_STK
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Sectoral weekly balance sheet'	ZSR_DM_MS_W_STK
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Transactions FA_FL'	ZSR_DM_FT_M_FAFL
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Transactions SMBS'	ZSR_DM_FT_M_STK
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Write off Loans-Memo'	ZSR_DM_FW_M_MEMO
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Codes /	Codes for Report 'Write off Loans-Stocks'	ZSR_DM_FW_M_STK
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Balance sheet indicator'	ZSR_DIM_GRP_BSI
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Currency'	ZSR_DIM_GRP_CUR
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Economic sector'	ZSR_DIM_GRP_SEC
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Maturity code'	ZSR_DIM_GRP_MAT
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Quality of claims/liability'	ZSR_DIM_GRP_QOC
STAT08&09	/ Statistical reporting / File Handling / Dimension Groups /	Groups for dimension 'Residence'	ZSR_DIM_GRP_RES
STAT06	/ Statistical reporting / Mapping /	Accounts for aggregated GL-Transfer/No transfer to SpL (BoP)	ZSIT_CUST
STAT08&09	/ Statistical reporting / Mapping /	Assign of reports to function modules	ZSR_ASS_REP_FMOD
STAT08&09	/ Statistical reporting / Mapping /	Excluded economic codes for Balance of Payments	ZSR_ECONM_CODE
STAT06	/ Statistical reporting / Mapping /	Mapping: GL-accounts to balance sheet indicator	ZSIT_MAP_BALIND
STAT06	/ Statistical reporting / Mapping /	Mapping: GL-accounts to statistical fields	ZSIT_MAP_STATIST
STAT06	/ Statistical reporting / Mapping /	Mapping: Maturity for CML	ZSIT_MAP_MAT_CML
STAT06	/ Statistical reporting / Mapping /	Mapping: Product to maturity	ZSIT_MAP_MATURIT

Specification	BTE number	BTE description	Module Type	Module Level	Product	Application	Function Module
BKN22	00010130	Payment Order: Select Recipient as External	P/S	customer	EXTERN		ZBB_INTERN_EXTERN_00010130
IF12c	00010310	Payment order: Transfer data to feeder system	P/S	customer	SAP2SOFI		ZBZ_IFF_SAP2SOFI_BTE_00010310
IF22	00010310	Payment order: Transfer data to feeder system	P/S	customer	SAP2TREM		ZBZ_IFF_BTE_00010310
FO01	00010510	Bank statement: Transfer data	P/S	customer	BCA2FI		ZBBBS_00010510_PDF
FO02	00010510	Bank statement: Transfer data	P/S	customer	ZBKKRI		ZBBRI_00010510
STAT06	00011220	Data transfer: Specify if single transfer	P/S	customer	BCA2FI		Z_SIT_00011220_SINGLE_ITEM
STAT06	00011220	Data transfer: Specify if single transfer	P/S	customer	BCA2FI	BKK	Z_SAMPLE_00011220_SIT
STAT06	00011300	FI Transfer of Fields in Structure IBKK_GLASS	P/S	customer	BCA2FI	BKK	Z_SAMPLE_00011300_SIT
BKN05	00003030	Generate IBAN	P/S	SAP application			Z_BB_IFF_BTE_00003030
BKN22	00010410	Online entry payment order: Authorization check	P/S	SAP application			Z_BB_BTE_00010410
BKN22	00010130	Payment Order: Select Recipient as External	P/S	SAP application			ZBB_INTERN_EXTERN_00010130
BKN22	00010210	Online Entry Payment Item: Authorization Check	P/S	SAP application			Z_BB_BTE_00010210
IF22	00010310	Payment order: Transfer data to feeder system	P/S	SAP application			ZBZ_IFF_BTE_00010310
BKN05	00011011	Account master data: Acct number with check digit	P/S	SAP application			Z_BB_IFF_BTE_00011011
EH02/2009	00001020	FI Validation between VAT doc.types and tax codes	P/S	customer	ZERPFI		Z_ERP_BTE_INTERFACE_00001020
EH02/2009	00001025	FI/MM validation between VAT doc.types and tax codes	P/S	customer	ZERPFI		Z_ERP_BTE_INTERFACE_00001025



*Българска народна банка*

БНБ-78365 | 01.09.2020

ДО  
ПРЕДСТАВЛЯВАЩИТЕ  
„АЙ БИ ЕМ БЪЛГАРИЯ“ ЕООД  
ГР. СОФИЯ, 1057  
БУЛ. „ДРАГАН ЦАНКОВ“ № 36  
СВЕТОВЕН ТЪРГОВСКИ ЦЕНТЪР  
ОФИС 903  
Електронна поща:  
[reception@bg.ibm.com](mailto:reception@bg.ibm.com)  
[svetlin.rusev@bg.ibm.com](mailto:svetlin.rusev@bg.ibm.com)

## ИСКАНЕ ЗА ДОПЪЛВАНЕ НА ОФЕРТА

**Относно:** Абонаментно обслужване на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

На основание чл. 82, ал. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), във връзка с § 131, ал. 3 от Преходните и заключителни разпоредби на Закона за изменение и допълнение на ЗОП (обн. ДВ, бр.102 от 2019 г., в сила от 1.01.2020 г.), във връзка с чл.4, ал. 1 от Рамково споразумение № БНБ-78365 / 01.09.2020 г. с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“ (наричано по-нататък „Рамковото споразумение“), изпращам настоящото Искане за допълване на оферта за сключване на договор въз основа на горесцитираното 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 Основната Банкова информационна система (SAP) (наричана по-нататък „Системата“) в Българската народна банка;
2. Абонаментно обслужване на извършени по договори, сключени въз основа на Рамковото споразумение актуализации на Системата, чийто срок на гаранционна поддръжка изтича по време на действието на Споразумението;
3. Допълнителна техническа поддръжка на Системата, в случай че в рамките на 1 (една) година се изразходят предвидените човекодни за изпълнение на абонаментното обслужване и възникне необходимост от допълнителна техническа поддръжка.

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

Договорът влиза в сила от 1.10.2020 г. и е със срок на действие 4 (четири) години. В случай, че договорът се сключи по-късно от 1.10.2020 г., договорът влиза в сила от датата на подписването му, посочена в деловодния номер на възложителя, поставен на стр. 1 от същия.

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

Мястото на изпълнение е адреса на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – чрез предоставяне на информация от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по електронна поща и телефон и осигуряване на отдалечен достъп до системата в БНБ или на място – на адреса на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1, Централно управление на Българската народна банка.

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

1. 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 „Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“ - Приложение № 1 и приложението към нея – Приложение № 1.1;

1.2. Техническо предложение на изпълнителя, заедно с приложенията към него, неразделна част от Рамковото споразумение, допълнено със съответните предложения в зависимост от изискванията на възложителя;



1.3. Ценово предложение на изпълнителя, неразделна част от Рамковото споразумение, допълнено със съответните предложения в зависимост от изискванията на възложителя;

2. Изпълнението на поръчката се извършва съгласно Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, неразделна част от Рамковото споразумение.

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

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

1.1. Прогнозната стойност на договора за абонаментно обслужване на Системата по чл. 1 от проекта на договор за период от 1 (една) година е в размер до **162 000.00 (сто шестдесет и две хиляди) лв. без ДДС**. Посочената цена включва 100 (сто) броя човекодни<sup>1</sup> работа по абонаментно обслужване на Системата за 1 (една) година. Така посочената цена не подлежи на увеличение, в случай че в обхвата на абонаментното обслужване бъдат включени и актуализации на Системата (извършени по договори въз основа на рамковото споразумение), чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

1.2. Часовата ставка за допълнителна техническа поддръжка е до **150.00 (сто и петдесет) лева на час без ДДС**. Допълнителната техническа поддръжка е еквивалент на абонаментното обслужване, но се предоставя само в случай че в рамките на 1 (една) година се изразходят човекодните по горната точка и възникне необходимост от допълнителна техническа поддръжка (поискана от Възложителя с писмена заявка).

Посочената часова ставка не подлежи на увеличение, в това число при включване в абонаментното обслужване на извършени по договори въз основа на рамковото споразумение актуализации на Системата, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

Максималната стойност на плащанията за извършена допълнителна техническа поддръжка не може да надвишава сумата от **60 000.00 (шестдесет хиляди) лв. без ДДС** за 1 (една) година.

1.3. Максималната стойност на всички плащания по сключения договор за абонаментно обслужване не може да надвишава сумата от **888 000.00 (осемстотин осемдесет и осем хиляди) лв. без ДДС** (сумата по чл. 6, ал. 6 от проекта на договор).

##### **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 **3 % (три процента)** от

<sup>1</sup> Един човекоден е равен на 8 астрономически часа.

стойността по чл. 6, ал. 6 от проекта на договор, неразделна част от документацията за обществената поръчка.

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

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 настоящото искане за допълване на оферта.

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

Условието 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.

При подаване на оферта участникът приема всички изисквания и условия по обществената поръчка, обективирани в решението за откриване на процедурата и настоящото искане за допълване на оферта.

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 настоящото 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 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:

- наименованието на участника;
- адрес за кореспонденция, телефон и по възможност факс и електронен адрес;
- 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 настоящото 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. eЕЕДОП\*;
- 3.3. Техническо предложение (по образеи);
- 3.4. Ценово предложение (по образеи).

Документите в офертата се подписват на всеки лист от лицата с представителни и управителни функции, посочени в Търговския регистър или упълномощени от тях лица. В този случай се изисква да се представи съответното пълномощно.

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 eЕЕДОП в случай, че не е настъпила промяна в обстоятелствата, посочени в него.

Съгласно § 29, т. 5, б. „а“ от ПЗР 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 eЕЕДОП, 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 8.09.2020 г., 15:45 ч.

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

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

Офертата ще бъде отворена на 9..09.2020 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, посочени 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\\_01224-2020-0037\\_BG](https://www.bnb.bg/AboutUs/AUPublicProcurements/AUPPList/PP_01224-2020-0037_BG)

##### **2. Обмен на информация:**

###### **2.1. Участникът има право да получи разяснения по процедурата.**

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](mailto: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.

### 3. Лица за контакт:

При необходимост от допълнителна информация, свързана с предмета на поръчката или процедурата можете да получите, както следва:

По предмета на поръчката: Данаил Маринов, началник отдел „Обработка на данни“ в дирекция „Информационни системи“, тел: 02/9145 1474;

По процедурата: Веселина Тодорова, юрисконсулт в дирекция „Обществени поръчки“, тел: 02/ 9145 1548.

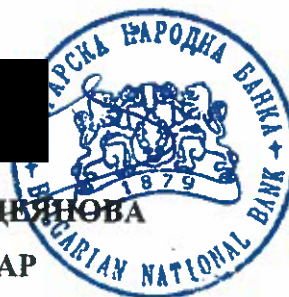
### IX. Други условия:

По въпроси, свързани с провеждането на процедурата и подготовката на офертата на участника, които не са разгледани в настоящото 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 Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка – Приложение № 1;
2. Приложение към Техническата спецификация – Приложение № 1.1.;
3. Техническо предложение на изпълнителя (*образец*);
4. Ценово предложение на изпълнителя (*образец*);
5. Проект на договор за възлагане на обществена поръчка за абонаментно обслужване на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка.

[REDACTED]  
СНЕЖАНКА ИВАНОВА ДЕЯНОВА  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР



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

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от

Наименование на участника: Ай Би Ем България ЕООД

БУЛСТАТ/ЕИК/:040698335

Седалище и адрес на управление Бул. Драган Цанков 36, Световен търговски център  
1057, София България

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

С настоящото Ви представяме нашето техническо предложение в отговор на отправеното Искане за допълване на оферта, въз основа на Рамково споразумение № БНБ-78365/01.09.2020 г. с предмет с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“.

### **I. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

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 Основната Банкова информационна система (SAP) в БНБ:

1. Задължаваме се да извършваме абонаментно обслужване на системата, съгласно условията на възложителя, представени с писмено искане № БНБ-78365/01.09.2020;

2. Задължаваме се да сключим договор за обществена поръчка за осъществяване абонаментно обслужване на Системата за срок от 4 години, считано от 1.10.2020 г.

3. Задължаваме се да осигурим абонаментно обслужване на извършените актуализации на Основната Банкова информационна система (SAP) в БНБ, чийто 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 за предоставяне на услуги по абонаментно обслужване ред.

*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.*

#### ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Техническо предложение на участника - описание на дейностите и услугите съгласно изискванията на Техническата спецификация и приложенията към нея във връзка на обществена поръчка с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“.

Дата на подписване: 02/09/2020

Подпис и печат: .....

Име и фамилия

Длъжност

Наименование на участника

Управител

Ай Би Ем България ЕООД





**Техническо предложение на участника - описание на дейностите и услугите съгласно изискванията на Техническата спецификация и приложенията към нея във връзка на обществена поръчка – „открита процедура“ по чл. 18, ал. 1, т. 1 във връзка с чл. 73, ал. 1 и чл. 81, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) с предмет „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“.**

**От Ай Би Ем България ЕООД  
BCV005N0**

**Съдържание**

<b>СЪДЪРЖАНИЕ</b> .....	<b>2</b>
<b>1 ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	<b>4</b>
1.1 . МЕТОДОЛОГИЯ ЗА УСЛУГИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРИЛОЖЕНИЯ (AMS).....	4
1.1.1 Фаза на стартиране на поддръжка на системите от Ай Би Ем.....	4
1.1.2 Фаза на поддръжка.....	4
<b>2 БНБ ПРИЛОЖЕНИЯ И ФУНКЦИОНАЛНОСТИ ПРЕДМЕТ НА ПОДДРЪЖКА</b> .....	<b>5</b>
<b>3 ПОДХОД КЪМ УСЛУГАТА</b> .....	<b>5</b>
<b>4 ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА, РИСКА И КАЧЕСТВОТО</b> ...	<b>8</b>
4.1 ОБХВАТ НА УСЛУГИ ЗА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА .....	8
4.2 АЙ БИ ЕМ ЦЕНТЪР ЗА ПОДДРЪЖКА .....	10
4.2.1 Уведомление за заявки за услуги .....	10
4.2.2 Регистриране на заявка за услуги.....	11
4.2.3 Време за реакция.....	11
4.2.4 Време за разрешаване на проблеми .....	11
4.2.5 Дефиниции на нивата на приоритет на заявките за услуги.....	12
4.2.6 Ескалация за проблеми със заявките за поддръжка с приоритет.....	13
4.3 РОЛИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА IBM .....	13
4.3.1 Ръководител на екипа на IBM.....	13
4.3.2 Консултанти по поддръжка на SAP.....	14
4.3.3 Други задължения на IBM екипа по проекта.....	15
4.4 РОЛИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА.....	15
4.4.1 Ръководител Програма от Българска народна банка.....	16
4.4.2 Екип на Българска народна банка.....	16
4.4.3 SAP потребители в Българска народна банка.....	17
4.4.4 Експерт в определена функционална област .....	17
4.4.5 Офис пространство и други съоръжения.....	17
4.4.6 Достъп до системата и свързаност.....	17
4.4.7 Системна конфигурация.....	18
4.4.8 Системна поддръжка на SAP.....	18
4.4.9 Други задължения на Българска народна банка.....	19
4.5 КРИТЕРИИ ЗА ЗАВЪРШВАНЕ НА УСЛУГИТЕ .....	19
4.6 ЦЕЛИ НА УСЛУГИТЕ.....	20
4.6.1 Измервания на услугите.....	20
<b>5 ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ</b> .....	<b>21</b>
<b>6 ДРУГИ УСЛОВИЯ</b> .....	<b>22</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А: УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА И КАЧЕСТВОТО</b> .....	<b>26</b>
А.1 ОПИСАНИЕ .....	26
А.2 РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ.....	26
А.3 ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ.....	26
А.4 ОСНОВНИ ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ .....	26
А.5 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА IBM.....	26
А.6 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА .....	26
А.7 ЦЕЛ НА УСЛУГАТА.....	26
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В: ОПЕРАТИВНИ УСЛУГИ</b> .....	<b>27</b>
В.1 ОПИСАНИЕ .....	27
В.2 РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ.....	27

В.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ.....	27
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ С: УСЛУГИ ПО МОНИТОРИНГ .....</b>		<b>30</b>
С.1	ОПИСАНИЕ .....	30
С.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ.....	30
С.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ.....	30
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ D: УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ.....</b>		<b>31</b>
D.1	ОПИСАНИЕ .....	31
D.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ.....	31
D.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ.....	31
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ E: ПРОЦЕДУРА ЗА КОНТРОЛ НА ПРОМЕНИТЕ .....</b>		<b>32</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ F: РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ .....</b>		<b>33</b>
	МЕСЕЧНИ ОТЧЕТИ ЗА СТАТУСА НА ПОДДРЪЖКАТА .....	33
	ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА .....	33
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ G: ПРОЦЕДУРА ЗА ЕСКАЛАЦИЯ.....</b>		<b>34</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ H: ВНЕДРЯВАНЕ НА НОВИ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ.....</b>		<b>35</b>
H.1	ОПИСАНИЕ .....	35
H.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ.....	35
H.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ.....	35
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ I: ИВМ МЕТОДОЛОГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА ОБИС .....</b>		<b>36</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ J: ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАЯВКИТЕ ЗА УСЛУГИ.....</b>		<b>37</b>
J.1	СТРУКТУРА.....	37
J.2	СТАТУС.....	37
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ K: ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА .....</b>		<b>38</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ L: ОБЕКТИ ЗА ПОДДРЪЖКА ИЗВЪН СТАНДАРТНАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА SAP.....</b>		<b>39</b>

## 1 Въведение

Настоящият документ представя подхода на „Ай Би Ем България“ ЕООД (IBM) по отношение на описаните в него Услуги за SAP поддръжка, които ще бъдат предоставени на Българска народна банка (БНБ), съгласно условията на Договора за търговски взаимоотношения с Клиенти („Общи условия“, Приложение М към настоящото Описание) приложен като Общи условия в настоящата оферта и Договор за размяна на поверителна информация. Настоящото Описание описва работата, която ще се изпълни IBM (Услугите), обхвата на проекта, задълженията на IBM и съответните задължения на БНБ, които трябва да бъдат изпълнени съгласно условията описани тук и в Общите условия за успешното реализиране на услугите.

Настоящото Описание дава детайлите в разбирането на Ай Би Ем за начина на реализиране, организация на работата и документиране на Услугите, описани в Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА ” и Приложение Л „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP” от тръжната документация. Това Описание е неразделна част от офертата на Ай Би Ем. В случай, че офертата на Ай Би Ем бъде избрана, разбирането на Ай Би Ем е, че настоящият документ, като неразделна част от офертата ще бъде част от договора, който следва да бъде подписан между страните.

### 1.1. Методология за услугите за управление на приложения (AMS)

За изпълнение на изискванията за поддръжка в Българска народна банка, Ай Би Ем използва методология, която предлага следните предимства:

1. Ангажимент, насочен към проблеми със SAP системите на Българска народна банка;
2. Пълна поддръжка на внедрените SAP функционалности покриващи бизнес, организация, ИТ и операции.

Методологията на Ай Би Ем за предоставяне на поддръжка съдържа две фази описани по-долу.

#### 1.1.1 Фаза на стартиране на поддръжка на системите от Ай Би Ем

Изпълнението на процесите по поддръжка започва с началото на Фазата на стартиране. По време на тази фаза, целите на услугите и критериите за измерване ще бъдат валидирани и ще бъдат установени процесите и процедурите на поддръжка, които осигуряват гладка интеграция с екипа и установените процеси на Българска народна банка. Тази задача ще бъде осъществена от Ай Би Ем консултанти по поддръжка на SAP, работещи на място и дистанционно, като разпределението на ресурсите е определено преди започването на тази фаза.

Критериите и готовността за преход към Фазата на поддръжка се оценяват в хода на Фазата на стартиране. Очаква се, началото на Фазата на стартиране да бъде датата на сключване на 1 Рамковото Споразумение и Договора за Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка, а края на Фазата на стартиране от 2 до 3 работни дни по-късно. В случай, че са необходими допълнителен брой часове, Българска народна банка и Ай Би Ем може съвместно да се договорят да удължат Фазата на стартиране с помощта на Приложение Е: *Процедура за контрол на промени по проекта.*

#### 1.1.2 Фаза на поддръжка

В тази фаза се осигурява съгласувана, квалифицирана поддръжка за SAP потребителите на Българска народна банка в съответствие с дефинираните цели и критериите за измерване, посочени в тръжната документация и валидирани в настоящия документ. Поддръжката ще бъде

осигурена в рамките на срока на Рамковото Споразумение с предмет: „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“ (наричано по-нататък „Рамково споразумение“).

## 2 БНБ приложения и функционалности предмет на поддръжка

SAP приложенията, които следва да бъдат поддържани на основата на тръжната документация на БНБ са следните:

1. SAP версия 6;
2. Функционална и техническа поддръжка на SAP.

Модул/ област	Описание
FI	Финанси – AP, AR, AA, GL, BL, VAT (ДДС)
FI-SpL	Журнал със специални цели
CO	Контролинг
MM	Управление на материалите
BCA / CML	Банкови сметки на клиенти, Управление на заеми
NostroRec	Реконсиляция на ностро сметки
Contracts Register	Регистър на договорите
Reporting	Отчетност (Drill-down reporting (Отчети с дълбочинен анализ), Report painter/writer (редактор/ съставител на отчети), SAP заявки)
Basis	Системно администриране на SAP приложения и база данни
ABAP	Език за програмиране на SAP

## 3 Подход към услугата

Описаните тук IBM Услуги ще бъдат изпълнени съгласно т.4.1. Обхват на услуги за БНБ

Услугите по поддръжка на SAP, които се предоставят на база на фиксирана годишна цена, както е посочено в чл.6, ал.2 от Рамковото споразумение, съгласно чл.1, ал.1, т.1 и т.3 от Рамковото споразумение и на база изразходвано време и материали, съгласно чл.6 ал.3, се разграничават в три основни области – оперативни услуги, услуги за мониторинг и услуги за техническо обслужване. IBM ще предостави тези услуги на БНБ, включително програмно управление, както следва:

3.1. Услугите по абонаментното обслужване на системата (наричани още техническа поддръжка в този документ) в случай на инциденти и проблеми на SAP приложния софтуер – част от информационната система ОБИС, по обхват съгласно т.2.1.1 и т.3.1 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“ и Приложение Л „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“ са услуги на база фиксирана годишна цена съгласно чл.6, ал.2 от Рамковото споразумение и чл. 5 от Проекто-договора за абонаментно обслужване и включват:

### 1) Програмно управление

Програмното управление е насочено към управлението на предоставянето на материали и документи, включително координация на консултантските услуги предмет на договора, комуникации, отчетност, съблюдаване на установените процедури, част от договора. **Приложение А: Управление на проекта и качеството дава детайлите на услугата.**

### 2) Оперативни услуги

Оперативните услуги включват следните дейности съгласно **Приложение В: Оперативни услуги**, което дава детайлите по услугата:

- **Управление на инциденти** – този тип дейности осигурява диагностициране и решаване на проблеми по заявки за услуги, възникнали в резултат на нарушения в съществуващата SAP функционалност или конфигурацията на базата данни и/или съществуващите разработки по поръчка. Този тип дейности не се отнася за заявки за услуги, които са пряко свързани с прилагането на софтуерни обновявания от доставчик на софтуер, когато резултатите от тестването им в SAP тестовата система на Българска народна банка не са съгласувани с продуктивната системата;
- Копиране продуктивния клиент на SAP системата;
- Документация.

### 3) Услуги по мониторинг

Услугите по мониторинг включват следните дейности, съгласно **Приложение С: Услуги по мониторинг**, което дава детайлите на услугата:

- Наблюдение на статуса на SAP системата;
- Анализирание на системни грешки и информирание на БНБ за възможните решения;
- Наблюдение на бързодействието на SAP приложението и базата данни.

### 4) Услуги по техническо обслужване

Услугите по техническо обслужване включват следните дейности, съгласно **Приложение D: Услуги по техническо обслужване**, което дава детайлите на услугата:

- Дейности по планиране, координиране и изготвяне на график за техническо обслужване;
- Извършване на техническо обслужване в съответствие с процеса на промяна на БНБ;
- Предложения за параметри на Oracle и SAP приложението;
- Инсталация на пакетите за поддръжка;
- Настройка на параметри и характеристики на SAP приложението в зависимост от развитието му;
- Резервиране на дисково пространство за таблиците на базата данни и реорганизация;
- Технически консултации, както са описани в Приложение D.

Съгласно предложената оферта на Ай Би Ем услугите по точка 3.1. на настоящия документ са ограничени до определения брой човекодни работа за една година на техническа поддръжка в рамките на договорения период. Фиксираната цена за услугите по т.3.1 се дължи независимо дали са изразходвани човекодните, посочени в чл.6, ал.2 на Рамковото споразумение, или не, в рамките на една година на техническа поддръжка. Неизползваните часове определени за година не се прехвърлят в следващия годишен период.

3.2. Услугите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, съгласно, съгласно т.2.1.2. и т.3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“ за функционално развитие, се

фактурират въз основа на вложени време и материали, съгласно отчетите за действително извършена работа (работен лист), съгласно сключените в последствие Договор/и за проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения към ОБИС (САП) в БНБ, и включва следните дейности:

- 1) Оперативни услуги, съгласно Приложение В: Оперативни услуги
  - Управление на промени – този тип дейности осигурява нови функционални и технически конфигурации. Работата по този тип дейности в рамките на договора за SAP поддръжка се базира на броя изработени часове. Управлението на промените е описано в Приложение Н - Внедряване на нови функционалности.
- 2) Внедряване на нови функционални възможности, съгласно Приложение Н: Внедряване на нови функционалности.

Услугите по т. 3.2. от настоящия документ се предоставят до достигане на броя човекочасове, посочен в т.3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“ (Техническа Спецификация) .

3.3. Услуги по допълнителна техническа поддръжка се предоставят в случай, че Услугите по 3.1. надвишат посочените човекодни в чл.6 ал.2 от Рамковото споразумение за една година на абонаментното обслужване на системата. Те ще се предоставят на база време и материали съгласно условията на услугите по т. 3.2. до достигане на човекодните, посочени в чл.3.1.5. от Техническата Спецификация за една година на абонаментното обслужване, след изпращане на заявка от страна на БНБ.

3.4. Услуги по гаранционна поддръжка на актуализации на Системата от съгласно т.2.1.3. и т.3.8. от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“ се осъществяват безплатно по реда на услугите по т.3.1 до една година от приемане на съответната услуга за актуализация по т.3.2. След изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация, тя се осъществява изцяло по реда на услугите по т.3.1 на база фиксирана годишна цена съгласно чл.6, ал.2 от Рамковото споразумение.

Промените в настоящия документ ще бъдат извършвани съгласно процедурата, описана в Приложение Е – „Процедура за контрол на промените по проекта“. Ескалацията на Проблеми ще се осъществява съгласно описаната процедура в Приложение Г – „Процедура за ескалация“. Проучването и изпълнението на промените може да доведе до промени в Планирания график, Цени и други условия по настоящия документ, Рамковото споразумение и договори към Рамковото споразумение.

Следните приложения и образци са неразделна част от техническото предложение на Ай Би Ем:

Приложение А: Управление на проекта и качеството

Приложение В: Оперативни услуги

Приложение С: Услуги по мониторинг

Приложение D: Услуги по техническо обслужване

Приложение Е: Процедура за контрол на промените по проекта

Приложение F: Работни документи

Приложение G: Процедура за ескалация

Приложение Н: Внедряване на нови функционалности

Приложение I: IBM методология за развитие на системата ОБИС

Приложение J: Информация за проследяване на заявките за услуги

Приложение К: Техническа спецификация за абонаментно обслужване и функционално развитие на информационната система ОБИС (SAP) в Българска народна банка (Приложение 1 от Рамковото споразумение)

Приложение L: Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP (Приложение 2 - 1\_Приложение към Техническа спецификация)

Приложение M: Договор за търговски взаимоотношения с клиенти (Общи условия)

Приложение N: Договор за размяна на поверителна информация

Образец 1: ПРОТОКОЛ ЗА ПРИЕМАНЕ на предоставени услуги

Образец 2: МЕСЕЧЕН ОТЧЕТ ЗА ИЗРАЗХОДЕНИ ДНИ

Образец 3: Отчет за извършени услуги на база време и материали

Образец 4: Заявка за консултантски услуги

#### 4 ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА, РИСКА И КАЧЕСТВОТО

##### 4.1 Обхват на услуги за Българска народна банка

По-долу са описани нивата на поддръжка, които IBM ще осигури и рамката, в която ще бъдат извършвани дейностите по поддръжка – (Услугите по т. 3):

Нива на поддръжка	Описание
Ниво 2	Управление на програмата – организация на процеса на управление на заявки, диагностициране и разрешаване на проблеми със SAP приложението и базата му данни Разработване на нови функционалности на SAP приложението - Внедряването им следва да се извършва при условията, определени в Приложение Н
Ниво 3	IBM е лицето за контакт с 3-то ниво на поддръжка, предоставяна от SAP

Обхватът на услугите е предоставен по-долу, дефиниращ дейностите по поддръжка, които следва да бъдат изпълнени и задълженията си по тях:

Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
Ниво 1	БНБ установява проблем или необходимост от промяна в SAP системата	БНБ
	БНБ се свързва с центъра за обслужване на заявките на БНБ (Help Desk), за да регистрира заявката.	БНБ
	Центърът за обслужване на заявки на БНБ:	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Събира/ проверява заявки;</li> <li>▪ Търсене на решение в базата данни;</li> <li>▪ Ниво 1 на поддръжка решава ли проблема?: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Да – Обновяване на заявката и базата данни с решението и приключване на заявката;</li> <li>○ Не – ако проблемът е спешен – Заявка за ескалация / обаждане към Ай Би Ем ресурс;</li> </ul> </li> </ul>	БНБ БНБ БНБ
		БНБ



Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Не – ако въпросът не е спешен – Българска народна банка се свързва със Центъра за решаване на проблеми на Ай Би Ем, за да се разпредели към подходящия консултант с необходимия опит.</li> </ul>	БНБ
Ниво 2	<p>Процедури за управление на заявките за Ниво 2</p> <p>Лицето за контакти на Ай Би Ем по поддръжката регистрира заявките, получени по електронна поща или телефон и инициира обаждане до БНБ за допълнителна информация.</p> <p>Необходимо ли е трето ниво на поддръжка? (например: SAP, Oracle, др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Да – Ай Би Ем се свързва и препредава данните за проблема и диагностични детайли на Ниво 3;</li> <li>▪ Не – Необходима е промяна на системата? Определя се дали има нужда от заявка за услуга.</li> </ul> <p>Заявка за услуга по т.3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Оценяване на проблема, разработване на решение и/или подход за решаването му;</li> <li>▪ Съобщаване на решението и/или препоръчителни следващи стъпки за клиента;</li> <li>▪ Формален отговор на заявката на Клиента чрез електронно писмо, съдържащо решението;</li> <li>▪ Изпращане на потвърждение за решението и приключване на заявката;</li> <li>▪ Регистриране на извършената работа в одобрена документация;</li> <li>▪ Предоставяне на документацията на БНБ.</li> </ul> <p>Заявка за услуга по т.3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Създаване на заявка,</li> <li>▪ Документиране на решение и/или подход и документиране на план за тестване;</li> <li>▪ Оценка на работата и договаряне на дата за доставка;</li> <li>▪ Одобрение на работната заявка.</li> </ul> <p>Изпълнение на заявка за услуга</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Извършване на работата и тестове;</li> <li>▪ Система за управление на промяната – Насрочване на миграция за тест за качество (UAT);</li> <li>▪ Уведомяване на БНБ – готов за UAT;</li> </ul>	<p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM IBM</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>БНБ БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>БНБ БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>БНБ</p>

Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ БНБ изпълнява потребителски тест;</li> <li>▪ Процес за управление на промяната – Насрочване на миграция – въвеждане в продуктивен режим на работа;</li> <li>▪ Получаване на потвърждение от клиента и оценка на удовлетвореността;</li> <li>▪ Обновяване на заявката с решение и затварянето.</li> </ul>	<p>БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>БНБ изпълнява/ IBM съдейства</p>
Ниво 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM изпраща OSS съобщения до центъра за поддръжка на доставчика на софтуер;</li> <li>• Уведомяване на БНБ за изпратеното съобщение;</li> <li>• Комуникиране с БНБ за промените на съобщението и/ или отговора от доставчика на софтуер SAP;</li> <li>• Потвърждение на решението предложено от SAP;</li> <li>• Решенията при Ниво на поддръжка 3 се предоставят от трети страни (напр. доставчика на софтуера SAP).</li> </ul>	<p>IBM изпълнява</p> <p>IBM изпълнява</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>Трета страна (Доставчик)</p>

#### 4.2 Ай Би Ем център за поддръжка

IBM ще предостави чрез центъра си за поддръжка обслужване на заявени услуги от БНБ. IBM консултантите ще бъдат на разположение по време на първостепенните часове за поддръжка, посочени в таблицата по-долу и ще бъдат дежурни на повикване по време на второстепенните часове за поддръжка, също посочени в таблицата по-долу.

Поддържана функция/ модул	Първостепенни часове за поддръжка	Второстепенни часове за поддръжка
Всички SAP функционални модули, заявени за поддръжка от Българска народна банка, администриране на SAP приложението и прилежащата му база данни.	8:00 - 18:00 В работни дни за Република България за заявки с ниво на приоритет 1, 2, 3, 4 и 5	24 X 7 За заявки с ниво на приоритет 1, 2 и 5

Основната задача на Центъра за поддръжка е да отговори след получаване на заявени услуги от Ниво 1 на поддръжка на Българска народна банка, съгласно уговореното в т. 4.2.5 по долу.

- Първостепенна поддръжка се предвижда за нива на приоритет 1, 2, 3, 4 и 5 както са дефинирани по-долу;
- Второстепенна поддръжка се предвижда само за заявки за услуги от ниво на приоритет 1, 2 и 5 както е описано по-долу.

##### 4.2.1 Уведомление за заявки за услуги

Всяка заявка за услуга от БНБ, постъпила в Центъра за поддръжка на IBM, се възлага на съответния консултант с подходящ опит и знания.

Заявката за услуга съдържа детайлно описание на проблема, предприетите до момента действия от БНБ и от други трети страни, ясна спецификация на съответната функционална област в SAP, лицето за контакти на БНБ и очаквания резултат, съгласно приложения Образец 4.

#### **4.2.2 Регистриране на заявка за услуги**

Всяко обаждане или заявка, изпратена чрез електронната поща, трябва да бъде регистрирана във файл, публикуван в БНБ Solution Manager System; Всички Ай Би Ем SAP консултанти и БНБ заявители трябва да имат достъп до този файл с цел да записват информация във връзка с всяка заявка – структурата на файла е описана в Приложение J "Информация за проследяване на заявки за услуги".

По време на първостепенните часове за поддръжка електронен адрес и телефонен номер ще бъдат достъпни за регистриране на заявки за услуги. Те ще бъдат уточнени и предоставени на БНБ по време на Фаза на стартиране. Във връзка с второстепенните часове на поддръжка лицата за контакт ще са изброени в Списък от служители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и начини за контакти с тях в случай на възникване на инциденти и/или проблеми.

#### **4.2.3 Време за реакция**

Времето за реакция започва да тече след приемането на заявката за услуга от Центъра за поддръжка на IBM. Ако заявката за услуга, изготвена от екипа на БНБ, не предоставя достатъчно информация за проблема, както е описано в т.4.2.1, времето за реакция няма да бъде стартирано.

#### **4.2.4 Време за разрешаване на проблеми**

Времето за разрешаване на проблем е планираното време за окончателно разрешаване, предлагане на временно алтернативно решение или идентифицирането на проблема извън обхвата на услугите.

Времето за разрешаване на проблеми започва да тече след реакцията от страна на Ай Би Ем.

Времето за разрешаване на проблеми спира да тече, когато:

- Е предложено разрешение от страна на консултантите на Ай Би Ем, което следва да бъде тествано и/или директно приложено от БНБ;
- Алтернативно решение е предложено от IBM консултанта по поддръжка (за проблеми с приоритет 1, 2, 3 и 5). В тези случаи проблемът се класифицира с приоритет 3;
- Когато за разрешаване на заявката (заявка А) е необходимо разрешаването на друга заявка (заявка Б);
- Осъществен е контакт с трета страна, отговорна за възникването и/или разрешаването на проблема;
- Планирано е разрешение на проблема от доставчика на софтуера (SAP) чрез указание за прилагане на SAP ноти или SAP пакети;
- Доставчикът на софтуера (SAP) е потвърдил, че няма настоящо разрешение на проблема;
- Разрешаването изисква намесата на трета страна (напр. SAP или е нужно време за отговор от страна на БНБ) или е извън задълженията на SAP екипа по поддръжка (напр. хардуерен проблем);
- До момента на осигуряване на достъп до съответните SAP системи от страна на БНБ, в случай че такъв е необходим за разрешаване на проблема
- Заявката е отменена от БНБ или заявката е със статус 03, 04, 05, 06, 07, 08 и 09, съгласно Приложение J.

Времето за разрешаване на проблеми от Приоритет 1 и 2, докладвани извън часовете за първостепенна поддръжка, ще бъде продължено до началото на следващия период за първостепенна поддръжка, но не по-малко от 1 час за 1 и 4 часа за 2. Вижте таблицата по-долу.

#### 4.2.5 Дефиниции на нивата на приоритет на заявките за услуги

Нивата на приоритет, описани в следващата таблица, ще бъдат използвани за категоризиране на всички услуги по поддръжка по т.3.1., т.3.3. и т.3.4. от SAP потребителите на Българска народна банка. Нивото на приоритет първоначално ще бъде определено от БНБ и ще бъде валидирано от определения SAP консултант от Ай Би Ем Центъра за поддръжка.

Ниво на приоритет	Описани е	Характеристики на заявката за услуга	Време за реакция	Време за разрешаване на проблем
1	Критичен (Най-висок)	Възниква проблем, критичен за системата и потребителите от Българска народна банка не могат да осъществяват критични по важност задачи. Няма временно или алтернативно решение. Налични са условия за съществено финансово въздействие и репутационен риск. Оценката на тази необходимост се прави съвместно от двете страни.	15 минути – часове за второстепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	1 часа
2	Висок	Възниква проблем, съществен за системата и потребителите от Българска народна банка не могат да осъществяват значими по важност задачи. Няма временно или алтернативно решение. Налични са условия за значително финансово въздействие. Поддръжка на място не е необходима. Оценката на тази необходимост се прави съвместно от двете страни.	30 минути – часове за второстепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	4 часа
3	Среден	Основен компонент, приложение, система са повредени, с понижени характеристики или неизползваеми. Работният процес е силно засегнат, няма приемливо временно или алтернативно решение. Налични условия за минимално финансово въздействие. Могат да възникнат условия за въздействие върху извършването на първостепенни дейности.	1 работен ден – часове за първостепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	3 работен ден
4	Нисък	Компонент, спомагателно приложение или процедура са повредени, неизползваеми или трудни за използване. Налични условия за оперативно въздействие; няма непосредствено въздействие върху извършването на първостепенни дейности. Съществува приемливо временно решение или алтернатива. Засегнати са един или повече процеса на Българска народна банка. Проблеми, които биха били определени като ниво на приоритет 1А, 1В, 2 и за които има временно решение или алтернатива, ще бъдат отнесени към ниво на приоритет 3.	3 работен ден – часове за първостепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	7 работни дни
5	Аварийна	Възниква проблем, критичен за системата и	60 минути –	до

Ниво на приоритет	Описани е	Характеристики на заявката за услуга	Време за реакция	Време за разрешаване на проблем
	ситуация – на място	потребителите от Българска народна банка не могат да работят. Няма временно или алтернативно решение. Налични са условия за съществено финансово въздействие и репутационен риск. (Като критичен за системата проблем се дефинира: Прекъсване работата на базата данни или приложението на SAP, отразяващо критично въздействие върху извършването на първостепенни дейности). Поддръжка на място е необходима. Оценката на тази необходимост се прави съвместно от двете страни.	часове за второстепенна поддръжка – на място	отстраняване на проблема

Всички заявки за услуги ще бъдат приоритизирани в зависимост от нивото на техния приоритет и по реда на получаване, освен ако не бъде съгласувано друго с Българска народна банка.

#### **4.2.6 Ескалация за проблеми със заявките за поддръжка с приоритет**

При възникване на конфликт, свързан с услугите по поддръжка по заявка с определен приоритет, ще се прилага Процедурата за ескалация в Приложение G. До разрешаването на конфликта, IBM ще предоставя поддръжка и услуги по заявки, които не са предмет на конфликт, и само доколкото е практически разумно ще работи по заявката, която чака разрешаване. БНБ се съгласява да заплаща услугите съгласно уговореното в Договора за абонаментна поддръжка.

### **4.3 Роли и задължения на IBM**

Настоящият раздел описва задълженията на IBM във връзка с Услугите по поддръжка, посочени в настоящия документ за Българска народна банка. Персоналът на IBM ще изпълни следните задачи:

IBM ще определи Ръководител на екипа на IBM, който ще отговоря за изпълнението на работата, възложена на консултантите на IBM и ще ръководи предоставянето на услугите.

IBM ще посочи Директор Програма от страна на IBM, който ще отговоря за поддържането на комуникацията и отношенията с Българска народна банка, управленския персонал и изискванията към членовете на екипа по поддръжката на IBM.

#### **4.3.1 Ръководител на екипа на IBM**

IBM ще посочи Ръководител на екипа на IBM, който ще:

1. Служи като лице за контакти към Центъра за поддръжка за срока на договора за абонаментна поддръжка и договорите за развитие с БНБ в работно време;
2. Следи разпределянето на ресурсите за извършването на услугите в рамките на договорения обхват и осигурява качеството на предоставяните услуги;
3. Съвместно с програмния директор на Българска народна банка администрира процедурата за контрол на промени по програмата;
4. Наблюдава решаването на заявките за услуги и ги приключва, когато бъдат решени;
5. Осъществява управление на проблеми и поддържа и комуникира процедура за ескалация, както е посочено в Приложение G: Процедура за ескалация;
6. Проследяване на заявките за услуги, както и анализ и отчитане;

7. Провежда редовни месечни срещи за статута с програмния ръководител на Българска народна банка;
8. Изготвя и представя ежемесечни отчети за статуса на предоставените услуги, както е определено в Приложение F: Работни документи;
9. Решава отклонения в обхвата на услугите съвместно с програмния ръководител на Българска народна банка;
10. Представя на програмния ръководител на Българска народна банка списък с консултантите по поддръжка, които ще са отговорни да отговарят и решават проблеми по време на второстепенните часове за поддръжка. При промяна на консултантите, той ще уведоми и предостави актуализирания списък на програмния ръководител на Българска народна банка;
11. Документира и надлежно уведомява Българска народна банка за необходими спешни промени;
12. Ескалира заявката до Директор Програма от страна на IBM, ако е необходимо; Приложение G: Процедура за ескалация, описваща процеса, който трябва да бъде следван.

#### 4.3.2 Консултанти по поддръжка на SAP

Консултантите по поддръжка на SAP ще работят за решаването на заявките за услуги. Консултантите ще се намират в офиса на IBM на следния адрес: – гр. София, бул. "Драган Цанков", Номер 36. IBM ще:

1. Комуникира адекватно с Българска народна банка, за да определи характера и нивото на приоритет на заявките за услуги;
2. Анализира по подходящ начин заявките за услуги на Българска народна банка, за да приложи решение или временно решение;
3. Съобщава своевременно решенията на заявките за услуги по телефона или чрез електронна поща на Българска народна банка;
4. Решава и/или приключва заявката за услуга; и
5. Документира временното решение и/или решението на заявката за услуга.

Консултанти по поддръжка на SAP ще изпълняват следните роли:

Роля No.	Роля	Област	Функции по поддръжка (честота)
1	Директор Програма от страна на IBM	Управление на проекта	месечно
2	Ръководител на IBM екипа	Управление на проекта	седмично
3	SAP администратор	Системна администрация	при инцидент /заявка за услуга
4	Oracle администратор	Системна администрация	при инцидент /заявка за услуга
5	BCA / CML, бизнес партньори	SAP банкиране	при инцидент /заявка за услуга
6	FI (GL, AP, AR, AA, VAT) консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
7	FI-SpL консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
8	CO консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга

Роля No.	Роля	Област	Функции по поддръжка (честота) услуга
9	ММ консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
10	АВАР програмист	Техническа	при инцидент /заявка за услуга
11	Специалист по изготвяне на отчети и анализи	Техническа	при инцидент /заявка за услуга
12	SAP Solution Manager консултант	SAP Solution Manager	при инцидент /заявка за услуга

#### 4.3.3 Други задължения на IBM екипа по проекта:

- Валидира заявките за услуги, които са изпратени от БНБ, за да потвърди, че са изпратени от оторизирано лице в обхвата на услугите съгласно настоящия документ;
- Коририга нивото на приоритет на заявката за услуга, ако бъде необходимо като го съгласува с Ръководител Програма от Българска народна банка или друг технически персонал от страна на БНБ;
- Приеме и регистрира заявките за услуги съгласно т.3.1, т.3.3 и т.3.4;
- Приеме и регистрира заявките за услуги съгласно т.3.2;
- Изготвя оценка на необходимите усилия за работа по заявката;
- Разработва решения и техния обхват на основата на изискванията в заявката за услуги;
- Разработва и променя функционалната и/или системната конфигурация на основата на съгласуван дизайн;
- Реализира необходимите решения в системата за разработки (девелъпмънт система);
- Попълва необходимата документацията по проекта;
- Поддържа инсталираното/разработеното решение по оригиналната заявка за услуга;
- Осъществява управление на проблемите и ескалация в съответствие с процеса на комуникация, който ще бъде утвърден с Българска народна банка по време на Фаза на стартиране, включително ескалация до доставчика на софтуерното приложение, ако е необходимо;
- Определя правилното/желаното решение заедно с екипа на Българска народна банка;
- Прилага желаното решение и/или корективно действие в системата за разработки на Българска народна банка;
- Извършва тестове на решението в системата за разработки на Българска народна банка;
- Решава заявки за услуги или ефективно прехвърля заявките за услуги към подходящата област за поддръжка;
- Координира въвеждането на решението в продуктивна среда.

#### 4.4 Роли и задължения на Българска народна банка

Настоящият раздел описва задълженията на Българска народна банка по Услугите за управление/поддръжка на приложения, посочени в настоящия документ. Успешното приключване

на предложения обхват на услугите зависи от пълния ангажимент и участие на ръководството и персонала на Българска народна банка.

Задълженията, изброени в този раздел, допълват задълженията, посочени в договора на IBM с клиенти и следва да бъдат предоставени безплатно на IBM. Забавянията в изпълнението на тези задължения може да доведе до допълнителни разходи и/или забавяне на обслужването на заявките за услуги и ще се разглеждат в съответствие с процедурата за контрол на промени по проекта, както е описана в Приложение Е.

#### **4.4.1 Ръководител Програма от Българска народна банка**

По време на Фаза на стартиране Българска народна банка ще посочи лице, наричано Ръководител Програма на Българска народна банка, който ще бъде координатор за всички комуникации с IBM, касаещи настоящия проект и който има правомощия да действа от името на Българска народна банка във всички аспекти на проекта.

Задълженията на Ръководител Програма от Българска народна банка включват:

1. Определяне на екип за поддръжка от Българска народна банка, който ще носи отговорността да осигури съдействие на Ай Би Ем Центъра за поддръжка и за одобряване на решенията по заявените и предоставени услуги за срока на договора;
2. Осигуряване експерти в съответните области своевременно за разрешаването или отговор на въпроси, отнасящи се до работните процеси на Българска народна банка и отворените заявки за услуги;
3. Определяне на приоритетите за работата на екипа на IBM;
4. Заедно с Ръководителя на Ай Би Ем екипа ще администрира Приложение Е: Процедура за контрол на промени по проекта;
5. Участие в срещи за статуса на програмата;
6. Решаване на промени по обхвата на услугите съвместно с Ръководителя на Ай Би Ем екипа;
7. Помощ за решаването на програмни въпроси и ескалиране на въпроси в рамките на организацията на Българска народна банка, когато е необходимо;
8. Проверка на всички задачи, възложени на Българска народна банка и контрол по изпълнението им съгласно подписания договор;
9. Решаване на въпроси, свързани с програмното управление и програмната координация, както е необходимо (Приложение G: Процедура за ескалация);
10. Осигурява достъп на място и отдалечен достъп до съществуващите SAP приложения и техническа инфраструктура;
11. Разрешава изпълнението на задачи, влияещи върху целите на програмата своевременно;
12. Разрешава изпълнението на тестове на софтуерни поправки, реализирани от консултантите на Ай Би Ем;
13. Даване на писмено разрешение за започване на работата, включително закупуване на помощни средства необходими за решаване на проблеми или внедряване на нови функционалности, когато е необходимо;
14. Приема и подписва приемо-предавателните протоколи до 3 работни дни след предоставянето им и завършването на дейността и приема отчетите за извършена работа.

#### **4.4.2 Екип на Българска народна банка**

Програмният ръководител на Българска народна банка ще определи екип на базата на въведените в продуктивен режим SAP функционалности, които следва да бъдат поддържани. Екипът на Българска народна банка ще:

1. Гарантира, че работните станции изпълняват изискванията на SAP;
2. Осигурява достъп до SAP приложенията на всички потребители и членове на проектния екип;



3. Изготвя документация за продуктивни тестове и резултати от тях и я предоставя на IBM; и
4. Съдейства за анализа на проблеми, свързани с работните процеси.

#### **4.4.3 SAP потребители в Българска народна банка**

Броят SAP потребители на Българска народна банка варира според въведените функционалности в продуктивен режим, които следва да бъдат поддържани. SAP потребителите на Българска народна банка ще отчитат заявките за услуги.

#### **4.4.4 Експерт в определена функционална област**

БНБ ще осигури един или повече напълно обучени експерти за всяка SAP функционалност въведена в продуктивен режим с подходящи лидерски качества, знания за бизнес структурата и процесите. Българска народна банка ще:

1. Осигури първо ниво на поддръжка за SAP потребителите в Българска народна банка;
2. Предоставя данни на Българска народна банка с цел подкрепа на дейността по тестване;
3. Предоставя функционална информация за съществуващата среда с приложения;
4. Преглежда информация от файловете с данни;
5. Участва в разработването на изисквания за промени и внедряването на нови SAP функционалности организирайки работни сесии;
6. Съдейства за решаването на проблемите;
7. Осигури подкрепа при изготвянето на отчети и анализи.

#### **4.4.5 Офис пространство и други съоръжения**

Българска народна банка се задължава да осигури следните условия безплатно за специалистите на IBM:

1. Подходящо офис пространство, оборудване и обзавеждане, които IBM може основателно да поиска за извършването на услугите, по-конкретно офис консумативи, мебели, компютри, комуникации по телефон/ факс, високоскоростна интернет свързаност и други съоръжения, които може да са необходими на персонала на IBM, докато работи по ангажимента за SAP поддръжка за Българска народна банка. На екипа на IBM ще бъдат предоставени необходимите баджове за сигурност и разрешителни за достъп до офис зоните на БНБ;
2. Подходящи условия за провеждане на интервюта и прегледи;
3. Подходящ мрежов и системен достъп (на място и отдалечен в рамките на страната или друга държава в случай на необходимост), във връзка с техническа поддръжка на SAP системата;
4. Работно място, което има подходящо ниво на достъп до SAP системите на БНБ.

#### **4.4.6 Достъп до системата и свързаност**

Българска народна банка ще:

1. Осигури за Ай Би Ем SAP консултантите по поддръжка на място и чрез отдалечен достъп необходимата системна свързаност, с парола за сигурност, до системата за разработване на промени, тестова и продуктивна, както и достъп до други мрежово базирани ресурси на банката, ако е необходимо, включително системна документация за Центъра за поддръжка;
2. Предостави на Ръководителя на Ай Би Ем екипа текущите контакти на назначения персонал на ключови длъжности (напр. служби за помощ във всяка функционална зона, лица, които следва да бъдат уведомени в ситуации, в които е необходима ескалация);
3. Гарантира, че SAP потребителите на Българска народна банка спазват процеса на комуникация потвърден по време на Фаза на стартиране;

4. Осигури документация за всички промени, свързани със SAP приложението и базата му данни. Докато Ръководителят на Ай Би Ем екипа не получи тази документация, Центърът за поддръжка няма да поддържа промените;
5. Предостави документацията за текущия работен процес и ще идентифицира процесите, които се считат за критични;
6. Носи отговорност за всички вътрешни правилници, инструкции и процедури на Българска народна банка и прилежащата им документация и ще предостави копия от тази документация на Ръководителя на Ай Би Ем екипа;
7. Поддържа актуални копия на лицензите, които са свързани с поддръжката на SAP; и
8. Ще уведоми Центъра за поддръжка за всеки софтуер на трети страни, който понастоящем се използва в средата на SAP системите.

#### **4.4.7 Системна конфигурация**

1. Българска народна банка ще изпраща уведомления чрез процедурата за контрол на промените, описана в Приложение Е, поне тридесет (30) дни предварително за всички събития, които може да доведат до увеличение на заявките за услуги и/или изисквания за поддръжка. Българска народна банка ще осигури въвеждането на подходящ план за обучение с цел минимизиране на потенциалното увеличение на заявките за услуги и/или изискванията за поддръжка, които може да възникнат в резултат на такава промяна;
2. Българска народна банка ще гарантира, че въведената SAP система отговаря на нуждите на работните процеси;
3. Ще документира и надлежно уведоми IBM за всички аварийни промени, въведени в продуктивен режим на работа в SAP средата. Това уведомление не трябва да се изпраща по-късно от един (1) работен ден преди тази промяна;
4. При промени в SAP системата и средата на БНБ по време на периода на поддръжката ще направи уведомление предварително към IBM не по-късно от два (2) работни дни преди тази промяна.

#### **4.4.8 Системна поддръжка на SAP**

Българска народна банка е отговорна за цялата SAP и системна поддръжка, която включва следните дейности:

1. Сигурност на данни и контрол достъп за не-SAP системи;
2. Управление на хардуера;
3. Операционна система;
4. Дисково управление;
5. Поддръжка на глобалната мрежа (WAN);
6. Поддръжка на локалната мрежа (LAN), и
7. Управление на PC.

#### 4.4.9 Други задължения на Българска народна банка

Българска народна банка ще:

1. Осигури наличието на свой персонал, който ще оказва съдействие на всички членове на екипа на IBM, ако такова е необходимо и достъп до висшето ръководство на Българска народна банка във връзка с предоставянето на услуги по поддръжка на SAP системите. Българска народна банка ще осигури наличието на подходящи умения и опит на своя персонал. Ако някой от персонала на Българска народна банка не е в състояние да осигури необходимото ниво на съдействие, Българска народна банка ще осигури допълнителен или алтернативен персонал;
2. Осигури цялата информация и материали, които бъдат поискани, за да може IBM да извършва услугите по поддръжка на SAP системи. Българска народна банка приема, че цялата информация, която е оповестена или ще бъде оповестена на IBM е и ще бъде вярна, точна и неподвеждаща във всяко отношение. IBM няма да носи отговорност за никакви загуби, щети или дефекти в услугите, в резултата на неточна, непълна или по друг начин дефектна информация и материали, предоставени от Българска народна банка;
3. Носи отговорност за прегледа и оценката на препоръките на IBM, както и за всички крайни решения и промени по SAP системите, които се отнасят до или произтичат от препоръките на IBM, съдържащи се в предоставяните материали и документи;
4. Се увери, че разполага с подходящи споразумения с трети страни, които дават възможност на IBM да извършва услугите по поддръжка на SAP системите, когато Българска народна банка използва или предоставя на IBM информация, поддръжка или материали на трета страна за работа, включваща, но без ограничение, ситуации, при които Българска народна банка ангажира други доставчици, чиято работа може да засегне възможността на IBM да извърши услугите. Освен ако специално не е договорено друго в писмена форма, Българска народна банка ще носи отговорност за управлението на третите страни и за качеството на техните материали и работа. Освен доколкото IBM специално не приеме друго, Българска народна банка единствена носи отговорност за всеки хардуер, софтуер и комуникационно оборудване на трети страни, използвани във връзка с услугите;
5. Отговаря за идентификацията, интерпретацията и съответствието с приложимото законодателство и вътрешни процедури, които засягат дейността и приложенията на БНБ;

#### 4.5 Критерии за завършване на Услугите

4.5.1. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.1. обхват за едногодишен период, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- настъпване на края на една година на техническа поддръжка,
- изразходени човекодни за съответната година на техническа поддръжка, посочени в чл.6, ал 2 на Рамковото споразумение от тръжната документация;
- изтичане срока на договора за абонаментна поддръжка на системата към Рамковото споразумение; или
- прекратяване на Услугите съгласно условията по рамковото споразумение, договора за абонаментна поддръжка и общите условия.

4.5.2. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.2. обхват, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- Изтичане срока на индивидуалния Договор за развитие към рамковото споразумение;
- сумата по чл. 5, ал. 1 от Рамковото споразумение от тръжната документация е достигната; или
- прекратяване на услугите съгласно условията по Рамковото споразумение, Договора за развитие и Общите условия.

4.5.3. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.3. обхват за едногодишен период, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- настъпване на края на една година за техническа поддръжка;
- изразходени човеко-дни чл.6 ал.2 от Рамковото споразумение от тръжната документация за една година на техническа поддръжка;
- изтичане срока на Договора за абонаментна поддръжка на системата към Рамковото споразумение; или
- прекратяване на услугите съгласно условията по Рамковото споразумение, Договора за абонаментна поддръжка и Общите условия .

4.5.4. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.4. обхват, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация по съответния Договор за развитие към рамковото споразумение; или
- прекратяване на услугите съгласно условията по Рамковото споразумение, Договорите за развитие към него и Общите условия.

Една година на техническа поддръжка се ограничава в рамките на 12 месеца, започвайки от датата на стартиране на Договора за абонаментна поддръжка на системата към Рамковото споразумение или започвайки от следващата дата след изтичане на предходната година на техническа поддръжка.

## 4.6 ЦЕЛИ НА УСЛУГИТЕ

### 4.6.1 Измервания на услугите

#### Удовлетвореност на клиента

Качеството на услугата ще се измерва с помощта на проучвания на удовлетвореността, които ще бъдат изпращани на случаен принцип и периодични интервали на потребителската общност на Българска народна банка. Общият коефициент за оценка на удовлетвореността ще бъде наблюдаван и съобщаван на Българска народна банка на всеки шест (6) месеца.

#### Разработване на процес за отчитане на ефективността

IBM ще работи с Българска народна банка за разработването на месечни Основни показатели за ефективност (ОПЕ). ОПЕ са съвместно избрани, ориентирани към действията показатели за ефективност, които подчертават:

- Областите за подобрене;
- Съществени промени в условията на услугите;
- Тяхното измерване трябва да е лесно (автоматизирано по възможност) и контролируемо.

Следната таблица съдържа първоначален списък на областите за измерване на ефективността:

Основен показател за ефективност	Описание
Изпълнение в уговореното време	Измерване на степента, до която подобренията се предоставят на договорената за доставка дата <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ По-рано</li> <li>▪ Навреме</li> <li>▪ Не навреме</li> </ul>
Изпълнение в рамките на договорения бюджет	Измерване на степента, до която подобренията

	<p>се предоставят в рамките на договорения бюджет (вижте Приложение Н)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Реално &lt; 90% от разчета</li> <li>▪ Реално 90 до 110% от разчета</li> <li>▪ Реално &gt; 110% от разчета</li> </ul>
Удовлетвореност на клиента за всяка приключена заявка за работа	<p>Измерва степента на удовлетвореност от работата при нейното извършване.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Няма оценка от клиента</li> <li>▪ Много удовлетворен</li> <li>▪ Удовлетворен</li> <li>▪ Донякъде удовлетворен</li> <li>▪ Неудовлетворен</li> <li>▪ Много неудовлетворен</li> </ul>
Открити заявки за работа	<p>Измерва броя на откритите заявки за работа според статута</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Нуждаят се от проверка</li> <li>▪ Готови за одобрение</li> <li>▪ В процес на изпълнение</li> <li>▪ Завършени - неприключени</li> </ul>
Възраст на заявките за работа	<p>Измерва възрастта на заявките за работа според статуса</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ &lt; 3 дни</li> <li>▪ &gt; 3 дни</li> <li>▪ &gt; 6 дни</li> <li>▪ &gt; 9 дни</li> <li>▪ &gt; 18 дни</li> </ul> <p>Измерване по времеви период: Нуждаят се от проверка, готови за одобрение, в процес на изпълнение, завършени.</p>

## 5 ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ

За успешното предоставяне на описаните тук Услуги, съществуват ключови предпоставки, чието наличие е предварително условие за успешното и навременно изпълнение на услугите, описани тук.

Предложението и изчисленията на IBM са базирани на по-долу изброените ключови предпоставки. Отклонението от тях или тяхната липса по време на предложения проект ще бъдат управлявани чрез Процедурата по управление на проекта, която може да се отрази в промяна на обхвата на проекта, графика, цената или други договорни условия. В случай че отклонението от дадена ключова предпоставка не бъде разрешено чрез Процедурата по управление на проекта в рамките на (30) дни, то това ще бъде разрешено чрез Процедурата по ескалация.

1. Всички часове посочени в настоящия документ са в източноевропейско време, освен ако не е уговорено друго;
2. Когато бъде регистрирана заявка за услуга, която изисква решение, за което трябва да бъде осъществен контакт с трета страна - доставчик на софтуер, (напр. със SAP софтуер или база данни, ще се регистрира проблем в портала на SAP). Такива заявки за услуги се изключват от процеса на отчитане на ефективността. IBM ще следи напредъка на тези заявки и ще осигури обновявания в месечните доклади за статута на SAP поддръжка;

3. IBM няма да носи отговорност за собствеността или управлението на лицензи за приложен софтуер, включително лицензи за персонала на IBM за изпълнение на неговите задължения по настоящия документ. Българска народна банка ще поддържа актуалността на всички софтуерни лицензи, необходими за изпълнение на настоящия документ;
4. IBM може да използва IBM международни ресурси от други места на дейност на IBM за изпълнение на част от обхвата на услугите; IBM ще информира Българска народна банка, когато използва такива ресурси. Нашето разбиране е, че понеже тези специалисти ще бъдат част от екипа на Ай Би Ем България, като бъдат ръководени и управлявани от Ай Би Ем България, тяхното възможно участие не е и не следва да се приема като участие на подизпълнител;
5. IBM няма да носи отговорност за работа, извършена от служители, подизпълнители и/или консултанти на Българска народна банка;
6. Ако IBM планира да използва софтуерни агенти, за да осигури поддръжка на приложения, персоналът на IBM може да инсталира софтуерни агенти на клиентските машини с одобрението на отдел ИТ на Българска народна банка. Персоналът на IBM ще конфигурира софтуерните агенти като работи тясно с персонала на клиента;
7. Заявките за промени ще бъдат управлявани чрез Приложение Е: Процедура за контрол на промените. Часове за поддръжка ниво 2 за заявки за услуги: 8.00 – 18.00 ч. източноевропейско време;
8. Ресурсите, които се намират на място в Българска народна банка и в офисите на IBM, ще работят от 8.00 до 18.00 източноевропейско време;
9. Поддръжка за ниво на приоритет 1, 2 и 5 относно SAP приложение, администриране на базата данни на Oracle, проблеми, свързани със спиране на дейността в продуктивните SAP системи, ще бъде осигурявана на база 24x7;
10. Ниво на поддръжка 1 се осигурява от БНБ. Организацията на ниво на поддръжка 1 е отговорност на БНБ. IBM може да предостави консултантски услуги при организирането на дейностите, които трябва да бъдат изпълнени за ниво на поддръжка 1, ако БНБ поиска това, чрез процедурата за заявки за услуги;
11. Допълнителните ресурси или промяната на ресурсите може да изискват до 12 седмици време за изпълнение за замяната, в случай на необходимост от визи или разрешение за работа;
12. Българска народна банка ще приема стандартният формат на фактурата на IBM, която ще включва номера на поръчката за покупка, предоставен от Българска народна банка;
13. Поддръжката ще се извършва само на български и английски;
14. Една година на техническа поддръжка се ограничава в рамките на 12 месеца, започвайки от датата на стартиране на договора за абонаментно обслужване или започвайки от следващата дата след изтичане на предходната година на техническа поддръжка.

## 6 ДРУГИ УСЛОВИЯ

1. В случай че БНБ не осигури отдалечен достъп до системите, подлежащи на поддръжка от началото на стартиране на договора за абонаментно обслужване, тогава IBM ще осигурява поддръжка само за първостепенни часове за поддръжка на проблеми с ниво на приоритет 1, 2, 3, 4 и 5, докато отдалеченият достъп не бъде осигурен. За този период на време IBM ще фактурира БНБ пълната месечна договорна сума;
2. Съгласно настоящото Описание, оферта и услугите, предмет на тръжната процедура, не се отнасят до възможността системите (продуктите) на БНБ да третират правилно валутни данни в деноминация в евро. БНБ потвърждава, че отговоря за оценката на своите текущи системи и предприемането на подходящо действие, за да осигури системите да обработват коректно или да обменят по подходящ начин валутни данни при деноминация в евро;

3. Ай Би Ем ще уведомява за изразходените и оставащи часове за услугите по т.3.1. за съответен месец по (Образец 2);
4. Завършването на дейностите по конкретните услуги по т.3.2. и т.3.3. се удостоверява с подписване на писмен протокол за извършването им съгласно чл. 13 от проекта за Рамковото споразумение. Никая страна няма неоснователно да задържа полагането на подписа на своя представител в протоколите. Услугите ще се считат за приключени и в случай, че Клиентът ползва обектите, по отношение на които се извършват/доставят договорени услуги/продукти, и/или допуска трети лица да ги използват, и/или извлича по друг начин облаги от тях;
5. В случай на забележки от страна на Българска народна банка по извършените дейности, които не са приети от IBM, те ще се управляват в съответствие с Процедура за контрол на промените, съгласно Приложение Е. В случай на несъгласие между страните във връзка с приемането на услугите и/или забележките, страните ще приложат процедурата, описана в Приложение G: Процедура за ескалация;
6. IBM не носи отговорност за извършването на архивиране, деинсталиране и/или преинсталиране на приложения, или за други действия и/или бездействия, отнасящи се до такива приложения. Всяко действие и/или бездействие, което може да има нещо общо с изложената материя, но не е изрично упоменато в договорените в този документ условия, няма да бъде считано за релевантно към задълженията на IBM към БНБ;
7. БНБ отговаря за съдържанието на всяка база данни, както и за избора и прилагането на видове контрол върху достъпа, ползването, архивирането (бекъпите), възстановяванията и сигурността на съхраняваната информация. Сигурността ще включва и процедури, необходими за опазването на сигурността на софтуера и данните, ползвани в проекта, от достъп на неоторизиран персонал. IBM не предоставя гаранции срещу загуба или повреждане на информация, принадлежаща на БНБ;
8. БНБ отговоря за навременното придобиване и предоставяне към IBM на всички необходими съгласия, нужни на IBM за доставянето на услугите, описани в настоящия договор. Необходимо съгласие означава всяко съгласие или одобрение, нужни да дадат на IBM правото или лиценза за достъп, ползване и/или модификация (включително създаване на производни продукти) на хардуер, софтуер и други, ползвани от клиента продукти, без да се нарушава собствеността или лицензионните права (включително патенти и авторски права) на доставчиците или притежателите на тези продукти;  

БНБ се задължава да обезщети и пази IBM в случай на искове, загуби, задължения и щети (включително разумната цена на приложима правна помощ), произхождащи или свързани с претенции (включително за нарушаване на патентни и авторски права) срещу IBM и произтичащи от непредоставяне на необходими съгласия от страна на клиента. IBM се освобождава от изпълнението на каквито и да било задължения, които се влияят от неспособността на клиента да предостави навременно приложими необходими съгласия, поискани от IBM;
9. IBM се освобождава от изпълнението на своите задължения, които са засегнати от неизпълнение от страна на Клиента;
10. Обстоятелства, които са извън контрола на Ай Би Ем като: непреодолима сила, стачки, както и други подобни събития или действия, автоматично освобождават Ай Би Ем от задължението за спазване на времето за реакция и отстраняване на проблем, както и отговорност за забава или вреди към БНБ, както и:
  - ограничаване на достъпа до машината, средата или системата на БНБ;
  - времето, през което се извършват насрочени или непредвидени спешни дейности по поддръжка, които възпрепятстват възможността за реакция и работа по отстраняване на проблем;
  - проблеми, свързани с програмни грешки, включващи, но не ограничени до инсталиране и интегриране;

- поради администриране на системите; действия; трансфер на файлове, извършвани от служители на БНБ;
  - поради извършването на работа, заявена от БНБ или други, поръчани дейности;
  - природни бедствия, промени в резултат от правителствени и политически действия или действия на други регулаторни органи, съдебни заповеди, стачки или трудови спорове, актове на гражданско неподчинение, войни, действия срещу някоя от страните (вкл. превозвачи и други доставчици на IBM) и други обстоятелства извън контрола на Ай Би Ем;
  - липса на достъп или ненавременна реакция от страна на БНБ в случай на инциденти, които изискват идентифициране на източника на проблема от БНБ и / или разрешаването му, както и изпълнение на задълженията по предоставянето на предварителни услуги;
  - поради неизпълнение от БНБ на задължения съгласно Описанието или Договора на IBM с клиенти;
  - поради периоди, в които няма достъп в резултат на действия на трети страни включително доставчици на БНБ;
  - поради проблем с хардуер или софтуер на Клиента, който не се поддържа от IBM.
  - в случай че заявката от страна на БНБ не съдържа информация за идентифициране на проблема, съгласно Приложение J Информация за проследяване на заявки за услуги;
  - в случай че посочените човеко-дни работа по т.3.1. са изразходени за една година на техническа поддръжка и не е получена заявка от БНБ за допълнителни услуги по т.3.3 и
  - в случай че посочените човеко-дни работа по т.3.3. са изразходени за една година на техническа поддръжка;
11. IBM предоставя услугите до степента, до която те са част от офертата и предмет на условията, уточнени в нея;
12. IBM ще пази информацията отбелязана като конфиденциална и станала известна при или по повод изпълнението на услугите в срок до пет години от момента на разкриването ѝ съгласно условията на Договор за размяна на поверителна информация, Приложение N и неразделна част от техническото предложение на Ай Би Ем България ЕООД;
13. Страните потвърждават и се съгласяват, че COVID-19 е събитие извън техния разумен контрол и не е възможно да предвидят (или е препоръчително да се опитат да предвидят) неговата продължителност, въздействие или мащаб (включително мерките и препоръките, които могат да бъдат предприети от регулаторни органи). Поради това, когато непаричните задължения на дадена страна не се изпълняват, се засегнат и / или се забавят и това се дължи на COVID-19 или на свързаното с него въздействие, независимо от всяка друга разпоредба в договора, същата страна няма да бъде отговорна за такова неизпълнение, засегнато изпълнение или забава. Страните ще действат разумно, за да обсъдят засегнатите задължения, възможните варианти за изпълнение и свързаните с това въпроси добросъвестно и ще документират всички договорени промени в споразумението.
14. БНБ се съгласява че никакви лични данни на БНБ, които са предмет на регулация от Общия регламент за защита на лични данни (E/2016/679) (GDPR), ще бъдат предоставяне на Ай Би Ем за обработка от името на БНБ във връзка с посочената поръчка и договори.
15. В случай на промяна, БНБ ще информира Ай Би Ем писмено и Допълнително Споразумение на Ай Би Ем за обработка на данни на <http://ibm.com/dpa>, както и съответното съгласувано Приложение или друго подходящо допълнително споразумение за обработка, ще се прилага с приоритет пред условията на настоящото



споразумение, които му противоречат. Приложението към Допълнителното Споразумение ще бъде добавено като приложение към настоящата документация.

16. Тълкуването и разбирането на Ай Би Ем на договорните условия в проектите за Рамковото Споразумение, Договора за Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка и Договорите за проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения към ОБИС (SAP) в БНБ е, че общата неустойка за забава за всички закъснения по Рамковото Споразумение и договорите към него няма да превиши десет процента от годишната цена, определена в чл. 6 ал. 2 от Рамковото Споразумение, а всички предвидени обезщетения за виновно неизпълнение, които могат да се дължат съгласно Рамковото Споразумение и договорите към него, няма да надхвърлят повече от десет процента от цената за абонаментно обслужване за целия период.
17. Във всички случаи отговорността на IBM няма да превишава ограничението, определено в условията на Договора за търговски взаимоотношения с клиенти (Общи условия).

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А: УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА И КАЧЕСТВОТО**

### **A.1 Описание**

Програмното управление е насочено към управлението на доставката на дейности и крайни продукти, включени в настоящия документ, включително координиране на консултантите по поддръжка на SAP, програмни комуникации, отчетност, процедурна дейност и договорна дейност.

### **A.2 Работни документи**

Вижте Приложение F: Работни документи, за описание на месечния доклад за статуса на услугите за поддръжка, който включва обобщено отчитане на всяко приложение, включено в настоящия договор.

### **A.3 Обхват на услугите**

IBM ще осигури Директор Програма от страна на IBM и Ръководител на екипа на IBM за срока на договора за поддръжка с Българска народна банка, които ще извършват надзор и координация на предоставяните дейности и услуги.

### **A.4 Основни предположения**

Вижте Приложение F: Работни документи

### **A.5 Задължения на IBM**

Никакви допълнителни задължения не са необходими освен посочените в раздел 4.3. Роли и задължения на IBM

### **A.6 Задължения на Българска народна банка**

Допълнителни задължения освен посочените в раздел 4.4. Роли и задължения на Българска народна банка не са необходими.

### **A.7 Цел на услугата**

Целта на услугата Програмно управление ще бъде измерване на качеството на поддръжката, осигурявана от IBM. Формуляр за изследване на удовлетвореността ще бъде изпращан на произволни и периодични интервали на програмния ръководител от Българска народна банка и на основното лице за контакти на Българска народна банка. Общият коефициент за оценка на удовлетвореността ще бъде наблюдаван и съобщаван на Българска народна банка на всеки шест (6) месеца.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В: ОПЕРАТИВНИ УСЛУГИ

### В.1 Описание

Услугите по оперативно управление осигуряват управление на инциденти, управление на промяна, SAP клиентски копия и документация. Всяка функция е описана в обхвата на услугите по-долу.

### В.2 Работни документи

За всеки установен проблем, решен от SAP консултант на IBM, IBM ще представи на БНБ работен лист с точно описание на извършената работа, отнасяща се до заявка за услуга, подадена от БНБ. IBM ще предостави на БНБ документацията, описваща извършените дейности по заявката за услуга. SAP системният администратор на IBM ще предостави на БНБ работен лист за всяко изпълнено клиентско копие и обновяване.

### В.3 Обхват на услугите

Обхватът на оперативните услуги е както следва:

- **Управление на инциденти** – диагностициране и решаване на проблеми по заявки за услуги, причинени конкретно в резултат на нарушения в съществуващата SAP или база данни функционалната конфигурация и/или съществуващите клиентски разработки. Тази функция не се отнася за заявки за услуги, които са пряко свързани с прилагането на софтуерни обновявания от доставчика на софтуер, когато резултатите от тестването им в системата за разработки на Българска народна банка не са съгласувани с продуктивната система;
- **Управление на промени** – тази функция осигурява нови функционални конфигурации, както е посочено в точка 3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“. Извършваната работа за тази функция в рамките на договора за поддръжка се базира на брой изработени часове. Предоставяните услуги по Управлението на промените се предоставят до достигане на броя човечески часове, посочен в т.3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА. За управление на заявките за услуги по т.3.2, вижте Приложение Н – Внедряване на нови функционалности;
- **Копиране на SAP клиенти;**
- **Документация.**

#### В.3.1 Управление на инциденти

Управлението на инциденти включва следното:

- Управление на инциденти относно базата данни Oracle - инсталирана на съществуващите продуктивна, развойна, тестова SAP системи;
- Отстраняване на грешки по SAP ноти и решения;
- Възстановяване на системата от бекъп;
- Управление на инциденти относно съществуващите клиентски разработки (Отчети, Интерфейси, МСА програми, Реконсация на ностро сметки, форми, IMG дейности, подобрения - допълнителни разработки), както е определено в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“);
- Управление на инциденти относно формите за паричната статистика и платежния баланс ;
- Технически консултации за модул SAP FI-SpL;

- Технически консултации при поддържане на таблиците за настройки, необходими за горелосочената статистическа отчетност, както е описано в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“);
- Управление на инциденти относно клиентските програми в SAP за изготвянето на горелосочените отчетни форми, както е описано в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“).

### **В.3.2 Управление на промени**

Тази функция осигурява нови функционални конфигурации, включващи:

- Промяна на съществуващи процедури в ГИБ, изискващи промени в настройките системата;
- Допълнителни настройки за неща, които вече са внедрени;
- Нови SAP функционалности, включени SAP пакети за подобрения, които следва да бъдат внедрени и се изискват от БНБ;
- Създаване на нови роли;
- Нови процеси, които следва да бъдат автоматизирани и използвани в SAP и които по-рано не са били извършвани в SAP;
- Нови интерфейси, които следва да бъдат разработени с други системи на БНБ;
- Нови програми за миграция, които следва да бъдат разработени;
- Нови функционални програми за разработка, които се изисква от БНБ;
- Нови функции/допълнения към съществуващите клиентски разработки, описани в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“).

Цялата извършена работа за тази функция в рамките на договор за поддръжка се базира на броя изработени човекодни. Предоставяните услуги по Управлението на промените се предоставят до достигане на на броя човекочасове, посочен в т.3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА. За управление на заявките за услуги по т.3.2, вижте Приложение Н – Внедряване на нови функционалности.

### **В.3.3 Клиентско копие и обновяване**

Клиентското копие и обновяване включват:

- Инсталации и преинсталации на базата данни, работеща със SAP приложението;
- Инсталация на системата - клиентско копие на инсталациите на съществуващите SAP системи;
- Технически консултации от администратора на SAP базата за извършване на клиентско копие и обновяване

### **В.3.4 Документация**

Тази функция включва цялата документация, която следва да бъде предоставена на БНБ за дейностите, извършени по Заявка за услуга. Допълнителна документация, изисквана от БНБ по отношение на SAP софтуера и базата данни Oracle не е включена в дейностите на IBM.

### **В.3.5 Допълнителни услуги**

Допълнителните услуги включват следното:

- Осигуряване на решение за отстраняване на проблеми, които не може да бъдат решени от екипа за поддръжка на ниво 1 (хелп деск) на Българска народна банка;
- Заявки за работа по извършване на диагностика и решаване на проблеми за инциденти, които са резултат от нарушения на кода и конфигурацията на приложенията;

- Услугата включва диагностика на проблема, разработване на решение/ поправка и прилагане на решението в продуктивна среда;
- Екипът също така прави разбор и разпределя работата към подходящите ресурси за всички проблеми, за да осигури съгласувана и своевременна услуга;

## **ПРИЛОЖЕНИЕ С: УСЛУГИ ПО МОНИТОРИНГ**

### **С.1 Описание**

Функцията Услуги по мониторинг осигурява мониторинг на статуса на SAP инсталациите, мониторинг на системните грешки (дъмпове) и работните характеристики на приложението и базата данни. Всяка една функция е описана в обхвата на услугите по-долу.

### **С.2 Работни документи**

Вижте Приложение F: Работни документи

### **С.3 Обхват на услугите**

Обхватът на Услугите по мониторинг е както следва:

- Мониторинг на влошената работоспособност на SAP инсталациите след получаването на заявка от БНБ;
- Анализирание на системните грешки (дъмпове) и информирание за възможните решения;
- Мониторинг на работните характеристики на приложението и базата данни на основата на искане от БНБ.

#### **С.3.1 Мониторинг на влошен статус на SAP инсталациите**

БНБ ще отправи заявка за услуги за мониторинг до SAP консултанта на IBM.

## ПРИЛОЖЕНИЕ D: УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ

### D.1 Описание

Услугите по техническо обслужване осигуряват технически консултации за превантивното и корективно техническо обслужване на SAP системата и базата данни (Oracle), както и технически консултации за техническо обслужване по поддръжка на потребителите.

### D.2 Работни документи

Вижте Приложение F: Работни документи

### D.3 Обхват на услугите

- Дейности по планиране, координиране и изготвяне на график за техническо обслужване;
- Извършване на техническо обслужване в съответствие с процеса на промяна на БНБ;
- Предложения за параметри на Oracle и SAP;
- Извършване на инсталация на пакетите за поддръжка;
- Извършване на тунинг на производителността (бързодействието) на SAP приложенията;
- Технически консултации за оптимизация резервирането на дисково пространство за таблиците на базата данни и реорганизация;
- Обновяване на пакети;
- Технически консултации при изготвянето на процедура за бекъп и поддръжката ѝ;
- Технически консултации по процедурите за архивиране на SAP системите;
- Технически консултации за нови инсталации и администриране на SAP системите;
- Технически консултации за внедряването на нови SAP пакети и SAP ноти;
- Технически консултации по поддръжка на SAP потребителите и SAP потребителските роли;
- Технически консултации за настройка и работа със SAP Solution Manager и мониторинг на SAP приложенията чрез SAP Solution Manager;
- Технически консултации за тунинг на производителността (бързодействието) на SAP приложенията;
- Технически консултации за превантивно техническо обслужване на базата данни на SAP приложенията;
- Технически консултации за корективно техническо обслужване на базата данни на SAP приложенията (параметаризация и решаване на проблеми);
- Технически консултации за обновяване на инсталациите и ъпгрейд на базата данни на SAP;
- Технически консултации в случай на създаване или промяна на ролите за оторизация;
- Технически консултации за администрирането на SAP приложенията;
- Технически консултации в случай на създаване, промяна, изтриване или блокиране на SAP потребители.

#### **ПРИЛОЖЕНИЕ Е: ПРОЦЕДУРА ЗА КОНТРОЛ НА ПРОМЕНЕТЕ**

Следната процедура ще бъде изпълнена, ако е необходима промяна в обхвата на услугите:

1. Заявката за промяна на процедура (ЗПП) ще бъде средството за комуникиране на промяната. ЗПП трябва да описва промяната, обосновката за промяната и въздействието, което ще има промяната върху услугата. Необходимо е тридесетдневно предизвестие за обработка на ЗПП по процедурата за контрол на промяната;
2. Посоченият програмен ръководител на страната, която отправя заявката, ще разгледа предложената промяна и ще определи дали да представи заявката на другата страна;
3. Ръководителят на екипа на Ай Би Ем и програмният ръководител от Българска народна банка ще прегледат предложените промени и ще ги препоръчат за бъдещо проучване или ще ги отхвърлят. IBM ще посочи таксите за такова проучване. Заявката за промяна в процедура трябва да бъде подписана от упълномощените представители на двете страни, за да бъде разрешено проучването на препоръчаните промени. Проучването ще определи влиянието, което изпълнението на ЗПП ще има върху цената, графика и другите условия на договора; и
4. Писменото разрешение и ЗПП трябва да бъдат подписани от упълномощените представители на двете страни, за да бъде разрешено въвеждането на проучените промени. Докато една промяна не бъде договорена писмено, двете страни ще продължат да действат в съответствие с последната съгласувана версия на договора.



## ПРИЛОЖЕНИЕ F: РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ

IBM ще предостави следните работни документи в процеса на изпълнение на услугите, описани в настоящото Описание:

### Месечни отчети за статуса на поддръжката

*Цел:* IBM ще представя месечни отчети за статуса на поддръжката за срока на договора, за да опише дейностите за всяка функция, които са изпълнени през предходните четири седмици. Ще се опишат основните приключени задачи, основни събития и проблеми.

*Съдържание:* Докладът ще включва следното, както е подходящо:

- Дейности, извършени през отчетния период;
- Дейности, планирани за следващия отчетен период;
- Обобщение на контрола на промените по програмата;
- План на проекта за управление на промените;
- Обобщение/статус на управлението на промените;
- Проектен план за администриране и техническо обслужване на приложенията и базата данни на SAP;
- Обобщение/статус на ежемесечното администриране и техническо обслужване на системите;
- Обобщение/статус на ежемесечната дейност по поддръжка; и
- Въпроси, проблеми, съображения и препоръки.

*Средства/очакван размер:* IBM ще представи един екземпляр на хартия от приблизително 2-3 страници, във формат MS Word или MS PowerPoint, без да включва приложенията.

### Изследване на удовлетвореността

IBM ще изготвя и представя на БНБ цялостно изследване на удовлетвореността на всеки шест (6) месеца на основата на мерки за ефективност, съгласувани с програмния ръководител на БНБ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ G: ПРОЦЕДУРА ЗА ЕСКАЛАЦИЯ

Следващата процедура ще бъде изпълнена, ако е необходимо решаването на конфликт, възникнал при изпълнението на услугите.

Когато възникне конфликт между БНБ и IBM, членовете на екипа, участващ в услугите първо ще се опитат да решат проблема вътрешно.

Ниво 1: Ако екипът, участващ в услугите, не може да реши конфликта до два (2) работни дни, Програмният ръководител на БНБ и Ръководителят на Ай Би Ем екипа ще се срещнат, за да решат въпроса.

Ниво 2: Ако конфликтът не бъде решен до три (3) работни дни, след като бъде ескалиран до ниво 1, Изпълнителният организатор от БНБ (ИТ директор на БНБ) ще се срещне с Директор Програма от страна на IBM за решаването на въпроса.

Ако конфликтът бъде решен с намеса на ниво 1 или ниво 2, решаването му ще бъде разгледано в съответствие с Процедурата за контрол на промените.

Ако конфликтът остане нерешен след намеса на ниво 2, тогава всяка страна може да прекрати договора за услуги, както е предвидено в условията на договора.

Ако конфликтът бъде решен чрез прекратяване, БНБ приема да плати на IBM за а) всички услуги, които IBM предоставя и всички продукти и материали, които IBM доставя при прекратяването, б) всички разходи основателно направени от IBM във връзка с предоставянето на услугите до датата на прекратяване.

При решаването на даден конфликт, IBM приема да предоставя услугите, отнасящи се до позиции, които не са спорни, доколкото това е практически разумно, докато се очаква решаването на конфликта. БНБ приема да плаща фактурите по договора.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Н: ВНЕДРЯВАНЕ НА НОВИ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

### Н.1 Описание

Дейността по тази услуга предвижда внедряването на нови функционални промени на конфигурацията в рамките на съществуващите модули и/или функционалности, които вече се намират в продуктивната среда на SAP, както е описано в т.3.2. Тази дейност се отнася също така за услугите, посочени в т.3.3.

Цялата работа по тази дейност в рамките на услугите за поддръжка ще се извършва до:

- За услуги по точка 3.2. - до изразходване на човекодните, посочени в в т.3.2 от Приложение К - „ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА“;
- За услуги по точка 3.3. - до изразходване на човекодните, посочени в чл.6 ал.3 от от Рамковото споразумение за една година на абонаментното обслужване

IBM ще извършва този вид консултантски услуги на основата на тарифата, посочена в документ „ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ“ от офертата на Ай Би Ем. Тези тарифи се базират на редовна работна седмица от 40 часа. Не се предполага или не се подразбира извънреден труд, освен ако това не бъде изрично разрешено от БНБ в писмена форма за всеки отделен случай и не бъде съгласувано с IBM. Тъй като това не е услуга с фиксирана цена, действителните такси може да се различават. Услугите ще се изпълняват след Заявка от БНБ, изпратена с електронно писмо, по факса или по пощата поне 1 (една) седмица преди отделната необходимост. Заявката следва да посочва предполагаемия брой часове, началната дата и крайната дата, както и обхвата на работата. Потвърждението от страна на IBM България ще се изпраща с електронна поща, факс или поща. На БНБ ще бъдат фактурирани действително изработените часове след подписването на Приемопредавателен протокол (образец 1) с приложена таблица за работното време (отчетите за действително извършена работа) - образец 3. Бюджетните ограничения ще бъдат наблюдавани и контролирани чрез месечния отчет за статуса на поддръжката, за да бъдат наблюдавани бюджетните разходи. Ако бюджетната сума, посочена в чл. 5 (1) на Проекто-рамковото споразумение от тръжната документация за всички договори към рамковото споразумение, тогава IBM няма да изпълнява никакви допълнителни дейности по настоящото Приложение по съответните точки, които са достигнали своя лимит.

### Н.2 Работни документи

Вижте Приложение F: Работни документи

### Н.3 Обхват на услугите

БНБ ще определи приоритетите за работата за тези часове за тези услуги.

БНБ ще одобрява всички заявки писмена форма преди започването на работата. Внедряването на нови функционалности се дефинира като:

- Промяна на съществуваща функционалност;
- Изграждане на нова функционалност;
- Изграждане на нови интерфейси, справки;
- Документиране на промените и новите разработки;
- Участие в тестове по внедряването на промените и новите разработки;
- Обучение на потребителите за работа с новата функционалност;
- Услуги посочени в т.3.3.

Работата започва със заявка от Програмния ръководител на БНБ за този тип услуги. Работата приключва, когато резултатите се инсталират в продуктивната среда и се спазват указанията, определени за управление на промените. Всички други свързани заявки за анализ, поправки или потребителска поддръжка попадат в групата услуги Управление на инциденти.

## ПРИЛОЖЕНИЕ I: IBM МЕТОДОЛОГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА ОБИС

Ascendant™ SAP е сред най-изчерпателните групи от методи, които са разработвани някога. Той служи като солидна основа, на която се базират SAP проектите на IBM. Той обединява най-добрите практики и методи на проектиране от над 50-годишния опит на IBM в управленските консултации и над 20 години консултантски опит в областта на SAP. Този инструмент, разработен от стотици професионалисти от IBM, ни позволява да осигурим съгласувани и измерими резултати.

Ascendant™ методология за проекти включва детайлно описание на всяка фаза от SAP проекти за внедряване и поддръжка. Тази методология ще се използва от IBM за целите на развитие на системата ОБИС във връзка с:

- Оптимизация на архитектурата, и
- Разширяване и адаптиране на функционалността в съответствие със специфичните нужди на БНБ.

Според Ascendant™ методологията плана за развитие на SAP системата обхваща следните дейности:

- Обучение (последващо обучение, обучение за напреднали, обучение за нови служители и др.);
- Непрекъсната техническа поддръжка (тунинг на представянето (бързодействието) на системата, системно администриране на SAP приложения и база данни и др.);
- Планиране и внедряване на нови версии на системата;
- Архивиране;
- SAP пакети за подобрения (внедряване на нови функционалности, модули и др.);
- Реализация на ползите;
- Мониторинг на показателите за бизнес и IT представяне;
- Управление на промените.

Изброените дейности са част от обхвата на услугите, описани в т. 3.1. , 3.2., 3.3., 3.4.

Според Ascendant™ методологията подходът за изпълнение на по-горните дейности включва следните стъпки:

- Преглед на дейностите, включени в поддръжката;
- Преглед на стратегията и състоянието на организацията и бизнес средата;
- Преглед на бизнес процесите и идентифициране на области и възможности за развитие;
- Преглед на реализираните ползи и идентифициране на потенциални ползи, които не са реализирани до момента;
- Преглед на техническия обхват и идентифициране на възможни доработки и интерфейси, които не са били част от първоначалната имплементация.

На база на изброените дейности и стъпки IBM и БНБ съвместно ще разработят план за развитие на системата. Тези дейности ще бъдат извършавани веднъж годишно от IBM, както и при заявка от БНБ.

**ПРИЛОЖЕНИЕ J: ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАЯВКИТЕ ЗА УСЛУГИ****J.1 Структура**

Файлът ще съдържа най-малко следната информация:

No	Поле
1	Модул/Област
2	Ниво на приоритет
3	Повдигнат от
4	Дата на повдигане
5	Час на повдигане
6	Регистриран от
7	Описание на заявката
8	Отговорен консултант
9	Дата на завършване
10	Час на завършване
11	Описание на стъпките подадени от екипа по поддръжка
12	Статус
13	Бележки

**J.2 Статус**

Възможни са следните статуси (поле 12) на заявка за услуга от момента на регистриране до момента на разрешаване на проблема:

- 01 - Отворена заявка. Заявката е регистрирана. Този статус измерва времето за реакция;
- 02 - В процес на разрешаване. Този статус измерва времето за разрешаване на проблема;
- 03 - Чакаща, информация от БНБ;
- 04 - Чакаща, разрешение от трета страна;
- 05 - Чакаща, разрешение на друга заявка;
- 06 - Алтернативно разрешение е предложено;
- 07 - Разрешение е предложено;
- 08 - Заявката е отменена;
- 09 - Заявката е приключена.

**ПРИЛОЖЕНИЕ К: ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ И  
ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС (SAP) В  
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**

**ПРИЛОЖЕНИЕ L: ОБЕКТИ ЗА ПОДДРЪЖКА ИЗВЪН СТАНДАРТНАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА SAP**

**Образец 1**

**ПРОТОКОЛ ЗА ПРИЕМАНЕ  
на предоставени услуги**

Днес, ....., в София

По Договор за развитие и поддръжка на ОБИС (САП) на БНБ ..... /..... между Българска народна банка – Възложител и Ай Би Ем България ЕООД - Изпълнител, на основание чл. 25 ал. 1 .... от него, представителите на страните:

Г-н .....,  
..... (позиция) от страна на Българска народна банка

и

..... (име)  
Ръководител Проект (позиция) от страна на Ай Би Ем България ЕООД

Се съгласиха, че услугите по чл. 1 ..... от Договора и специфицирани в съответната заявка бяха доставени от Ай Би Ем България ЕООД, в съответствие с посочения по-горе договор и приети от БНБ съгласно следните отчети за извършени услуги на база време и материали:

- 1).....договор/отчет/заявка
- 2).....
- 3) .....

Ай Би Ем България ЕООД ще издаде фактура за плащане на приетите услуги съгласно Договора.

За Българска народна банка .....  
(име, дата, подпис)

За Ай Би Ем България .....  
(име, дата, подпис)



**Образец 2**

**МЕСЕЧЕН ОТЧЕТ ЗА ИЗРАЗХОДЕНИ ДНИ**

от Договор за развитие и поддръжка в случай на инциденти и проблеми на информационната система ОБИС ..... /..... между Българска народна банка – Възложител и Ай Би Ем България ЕООД - Изпълнител

Справка за месец ММ, година YY

Статус на текущите проблеми:

Отчети:

Спрямо бюджет:

Анализ на постъпилите заявки:

Отворени заявки:


За Ай Би Ем България .....

(име, дата, подпис)

**Образец 3**

Отчет за извършени услуги на база време и материли															
Ай Би Ем България ЕООД															
															
дочен номер			Име на служителя			Код на договора			Описание на връщката			Клиент номер			
престой на консултанти от чужбина															
предължителност на пътуването															
седмична-земнива															
пътни разходи															
изобфорт Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/>															
ден	дата	време	място	време	място	копа	полет	разходи	км	от км	до км				
Понеделник															
Вторник															
Сряда															
Четвъртък															
Петък															
седмична-начален час															
среден час															
сбор часове															
извършени дейности															
подпис на клиента															
ден	дата	начален час	среден час	сбор часове	извършени										
Понеделник		08:00	18:00												
Вторник		08:00	18:00												
Сряда		08:00	18:00												
Четвъртък		08:00	18:00												
Петък		08:00	18:00												
сбор изработени часове				0,00	0,00										
Връщане															
предължителност на пътуването															
седмична-земнива															
пътни разходи															
изобфорт Да <input type="checkbox"/> Не <input type="checkbox"/>															
ден	дата	време	място	време	място	копа	полет	разходи	км	от км	до км				
Понеделник															
Вторник															
Сряда															
Четвъртък															
Петък															
подпис на консултанта извършил услугата					подпис на Ръководител на IBM екипа					подпис на Ръководител Програма от страна на клиента					

**Образец 4**

Заявка за консултантски услуги		
<b>Код на проект:</b>		
<b>Клиент:</b>	Българска Народна Банка	
<b>Дата (дд-мм-гг):</b>		
<b>Изисквания за консултант(ите):</b>		
<b>Вид консултант:</b>	консултант <small>(Специални консултанти / Консултанти)</small>	
<b>Област:</b>	<small>(Финанси, Продавци и обслужване, Човешки ресурси, ИТ)</small>	
<b>Име и фамилия:</b>	<small>(ако е приложимо)</small>	
<b>Информация за заявката:</b>		
<b>От дата (дд мм гг):</b>	<b>Описание на дейността:</b>	
<b>До дата (дд-мм-гг):</b>	<b>Очакван резултат:</b>	
<b>Брой часове:</b> <small>(ако е възможно специфицирайте ги)</small>	<b>Тип заявка:</b>	
<b>Отговорен заявител от страна на клиента:</b>		
<b>Контакти:</b> <small>(ако е приложимо)</small>	<small>(ако е приложимо)</small> <b>E-mail:</b>	
<small>Примечание на заявката от АЗ БГ България</small> <b>Да/Не-Клиентски (ако е приложимо)</b>	<small>Примечание на заявката от страна на АЗ БГ България</small> <b>(име и фамилия)</b>	<small>Контакт</small> <b>Мобилен тел:</b> <b>Е-mail:</b>

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

## ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от

Наименование на участника: Ай Би Ем България ЕООД

БУЛСТАТ/ЕИК/: 040698335

Седалище и адрес на управление: Бул. Драган Цанков 36, Световен търговски център  
1057, София България

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

С настоящото Ви представяме нашето ценово предложение в отговор на отправеното Искане за допълване на оферта, въз основа на сключено Рамково споразумение № БНБ 78365/01.09.2020 г. с предмет: „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“.

Годишната такса за абонаментно обслужване на Системата по чл. 1, т. 1 от проекта на договор за абонаментно обслужване на Основната Банкова информационна система (SAP) в БНБ и Писмено искане на възложителя № БНБ-78365/01.09.2020 г. е: 162 000 (сто шестдесет и две хиляди) лева<sup>1</sup>, без ДДС.

Потвърждаваме, че часовата ставка по изр. 1 не подлежи на увеличение, в случай че в обхвата на абонаментното обслужване бъдат включени и актуализации на Системата, извършени по договори въз основа на рамковото споразумение, чийто срок на гаранционна поддръжка е

<sup>1</sup> Предложената годишна такса не следва да надвишава тази по рамковото споразумение.

ИЗТЕКЪЛ.

Часовата ставка за допълнителна техническа поддръжка на системата по чл. 1, т. 3 от проекта на договор за абонаментно обслужване на Основната Банкова информационна система (SAP) в БНБ е 150.00 (сто и петдесет) лева<sup>2</sup> на час, без ДДС.

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 рамковото споразумение актуализации на Системата, чийто срок на гаранционна поддръжка е изтекъл.

**Забележка:**

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

2. Предложените цени са фиксирани за времето на изпълнение на договора и не подлежат на промяна, освен ако промяната е в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

3. Настоящото ценово предложение се попълва и подписва от представляващия участника по регистрацията или от упълномощено от него лице.

Дата на подписване:	02/09/2020
Подпис и печат:	.....
Име и фамилия	Гергана Къшева
Длъжност	Управител
Наименование на участника	Ай Би Ем България ЕООД

<sup>2</sup> Предложената часова ставка не следва да надвишава тази по рамковото споразумение.

**Списък със специалистите в работния ни екип като Изпълнител на услугите по Договор за „Абонаментно обслужване и функционално развитие на Основната Банкова информационна система (SAP) в Българската народна банка“.**

██████████ – Ръководител екип, SAP FI Консултант, Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT), Специалист по SPL, Специалист по банкова функционалност (BCA консултант), Програмист – ABAP, Report Tools

██████████ – SAP MM Консултант, Специалист по ERP (MM)

██████████ – SAP FI Консултант, Специалист по банкова функционалност (BCA консултант), (Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT), Специалист по SPL

██████████ – SAP ABAP Консултант, Програмист – ABAP, Report Tools

██████████ – SAP ABAP Консултант, Програмист – ABAP, Report Tools

██████████ – Basis Консултант, Администратор на SAP, Администратор на ORACLE, AIX администратор, Специалист по Sap Solution Manager; привлечен ресурс за Ай Би Ем България ЕООД на граждански договор

**1. Ръководител проект**

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит като ръководител проекти	Сертификати
██████████	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Ръководител проект	10 години	"Customizing the FI, FI-AM and CO SAP R/3 modules", AI Informatics, София, Март 2001 "Fundamentals of Java Programming", Cisco Systems, Софийски Университет, Февруари - Март 2005 "CEZ3464B - The ABAP/4 Programming 2", IBM, Електронно обучение, Април 2006 "AC210 - New General Ledger", SAP UK, Clockplace, Юни 2006

				<p>"FSC010 - SAP Treasury and Risk management", VBS, София, Юни 2008  Implementation of SAP BPC 7.0 for NetWeaver, IBM, Лондон. Ноември 2008  "BLG1110 - SAP ОКР: Core Banking (OCB13S)", IBM, Електронно обучение, Март 2009  "GBS4050 - SAP Core Banking - An Overview", IBM, Електронно обучение, Октомври 2010  "PM10G - Project Management Fundamentals", IBM, София, Април 2015</p>
--	--	--	--	---

## 2. Администратори на SAP и/или Oracle

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
	Магистър Машинно инженерство	Администратор на SAP, Администратор на ORACLE	17 години	SAP Technical Academy (TADM10, TADM12 and TADM51) – Certified SAP Technology Consultant (SAP Basis + SAP on Oracle) SAP Solution Manager - Implementation Tools in Detail (SMI310) SAP BP Tools and Accelerators (BPTAA) SAP ASAP Focus Methodology (PSL3E)

## 3. AIX Администратори

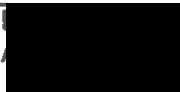
Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
	Магистър Машинно инженерство	AIX Администратор	17 години	SAP Technical Academy (TADM10, TADM12 and TADM51) – Certified SAP Technology Consultant (SAP Basis + SAP on Oracle) SAP Solution Manager - Implementation Tools in Detail (SMI310)

				SAP BP Tools and Accelerators (BPTAA) SAP ASAP Focus Methodology (PSL3E)
--	--	--	--	---

#### 4. Специалисти по банкова функционалност (BCA)

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Специалист по банкова функционалност (BCA, Финанси)	10 години	<p>"Customizing the FI, FI-AM and CO SAP R/3 modules", AI Informatics, София, Март 2001</p> <p>"Fundamentals of Java Programming", Cisco Systems, Софийски Университет, Февруари - Март 2005</p> <p>"CEZ3464B - The ABAP/4 Programming 2", IBM, Електронно обучение, Април 2006</p> <p>"AC210 - New General Ledger", SAP UK, Clockplace, Юни 2006</p> <p>"FSC010 - SAP Treasury and Risk management", VBS, София, Юни 2008</p> <p>Implementation of SAP BPC 7.0 for NetWeaver, IBM, Лондон. Ноември 2008</p> <p>"BLG1110 - SAP OKP: Core Banking (OCB13S)", IBM, Електронно обучение, Март 2009</p> <p>"GBS4050 - SAP Core Banking - An Overview", IBM, Електронно обучение, Октомври 2010</p> <p>"PM10G - Project Management Fundamentals", IBM, София, Април 2015</p>



	Магистър Счетоводство и Контрол, SAP FI специалист	Специалист по банкова функционалност (BCA, Финанси)	Повече от 5 години	SAP Курсове AC 305 Asset accounting AC 220 Special Ledger AC 520 Cost Object Controlling AC 530 Actual Costing / Material Ledger AC 605 Profitability Analysis AC 610 Profit Center Accounting AC 400 Programming in Financials AC 805 Cash Management BC400 ABAP Workbench Foundations BC401 ABAP Objects BW305 SAP Business Warehouse Query Design and Analysis BW310 BW - Enterprise Data Warehousing BW370 BW - Integrated Planning BW 330 BI Modeling & Implementation BW 350 BI Data Acquisition CA 705 Basics of the Report Painter/Report Writer CA 710 Advanced Functions of the Report Writer BLG1110 - SAP OKP: Core Banking (OCB13S)", IBM, Електронно обучение
---	---	--	-----------------------	--

**5. Специалисти по ERP (FI, AA, CO, MM, VAT)**

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
-----	-------------	--------------	---	-------------

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT)	19 години	<p>"Customizing the FI, FI-AM and CO SAP R/3 modules", AI Informatics, София, Март 2001</p> <p>"Fundamentals of Java Programming", Cisco Systems, Софийски Университет, Февруари - Март 2005</p> <p>"CEZ3464B - The ABAP/4 Programming 2", IBM, Електронно обучение, Април 2006</p> <p>"AC210 - New General Ledger", SAP UK, Clockplace, Юни 2006</p> <p>"FSC010 - SAP Treasury and Risk management", VBS, София, Юни 2008</p> <p>Implementation of SAP BPC 7.0 for NetWeaver, IBM, Лондон. Ноември 2008</p> <p>"BLG1110 - SAP ОКР: Core Banking (OCB13S)", IBM, Електронно обучение, Март 2009</p> <p>"GBS4050 - SAP Core Banking - An Overview", IBM, Електронно обучение, Октомври 2010</p> <p>"PM10G - Project Management Fundamentals", IBM, София, Април 2015</p>
	Магистър Счетоводство и Контрол, SAP FI специалист	Специалист по ERP (FI, GL, AA, CO, VAT)	17 години	<p>SAP Курсове</p> <p>AC 305 Asset accounting</p> <p>AC 220 Special Ledger</p> <p>AC 520 Cost Object Controlling</p> <p>AC 530 Actual Costing / Material Ledger</p> <p>AC 605 Profitability Analysis</p> <p>AC 610 Profit Center Accounting</p> <p>AC 400 Programming in Financials</p> <p>AC 805 Cash Management</p> <p>BC400 ABAP Workbench Foundations</p> <p>BC401 ABAP Objects</p> <p>BW305 SAP Business Warehouse Query Design and Analysis</p>

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на посочената длъжност	Сертификати
				BW310 BW - Enterprise Data Warehousing BW370 BW - Integrated Planning BW 330 BI Modeling & Implementation BW 350 BI Data Acquisition CA 705 Basics of the Report Painter/Report Writer CA 710 Advanced Functions of the Report Writer BLG1110 - SAP ОКР: Core Banking (OCB13S)", IBM, Електронно обучение
██████████	Магистър Автоматизация, компютърна техника и технологии	Специалист по ERP (MM)	15 години	Sap Certified Application Associate SAP S/4 HANA Sourcing & Procurement 1709 Февруари 2020 SAP Procurement Transformation with SAP Ariba and SAP S/4HANA Декември 2017 - лиценз на openSAP  SCM 630 Warehouse Management 30 Септември 2013–5 Oct 2013, Forability  SCM 550 Cross Functional Customizing in MM 9 Септември 2013–13 Sep 2013, Forability  PLM 412 Quality planning and inspection 13 Септември 2010–17 Септември 2010, SAP UK – Лондон

**6. Програмисти - ABAP, Report Tools (drill-down reporting, report painter/writer)**

Име	Образование	Квалификация	Професионален опит на	Сертификати
-----	-------------	--------------	-----------------------	-------------

			посочената длъжност	
	Магистър Икономическа информатика, SAP ABAP специалист	Програмист – ABAP, Report Tools	18 години	SAP ABAP Programming PL/SQL Programming Oracle Administration SAP Data transfer (SAP BC420) (HR100; HR305; HR505; HR506)
	Магистър Финанси, SAP FI специалист	Програмист – ABAP, Report Tools	18 години	ОСНОВИ НА JAVA ПРОГРАМИРАНЕ, Потребителски настройки на модули FI, FI-AM и CO SAP R/3, FSC010 Процеси в управлението на риска и паричните средства в SAP, AC210 Финансово счетоводство: Нова главна книга, "CEZ3464B - The ABAP/4 Programming 2", BLG1110 - SAP ОКР: Core Banking (OCB13S), GBS4050 - SAP Core Banking - An Overview
	Магистър по приложна математика	Програмист – ABAP, Report Tools	14 години	2006 SAP R/3 курсове: •TAW10 ABAP Workbench Fundamentals • TAW12 ABAP Workbench Concepts Open SAP courses: •Introduction to Mobile Solution Development •Introduction to SAP Fiori UX •ABAP Development for SAP HANA •Introduction to SAP HANA Cloud Platform •SAP Screen Personas •SAP S4HANA – Deep Dive

Ай Би Ем ще уведоми Възложителя писмено в случай на настъпване на промени в обстоятелствата, посочени в настоящия списък, по време на изпълнение на договора.

Декларатор:

