

ДОГОВОР
ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДЪРЖКА И РАЗВИТИЕ НА СТРАНИЦАТА НА
БНБ В ИНТЕРНЕТ

Днес, 2019 г., в гр. София, между:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА (БНБ), със седалище и адрес на управление: гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1, код по БУЛСТАТ: 000694037, представлявана от Снежанка Деянова – главен секретар, в качеството ѝ на възложител, съгласно Заповед № БНБ-97813/17.09.2018 г. и Теменужка Цветкова – главен счетоводител, наричана по-нататък в Договора за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

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

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

на основание чл. 112, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), след проведена процедура за възлагане на обществена поръчка „публично състезание“ по реда на чл. 18, ал. 1, т. 12 във връзка с чл. 178 и следващи от ЗОП с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ и Решение № БНБ-16773./05.02.2019 г. на главния секретар на БНБ за определяне на изпълнител на обществената поръчка, се сключи този договор (**„Договора/Договорът“**) за възлагане на обществена поръчка при следните условия:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва срещу възнаграждение и при условията на този договор следните видове услуги, наричани за краткост **„Услугите“**:

Заличаванията в този договор и приложенията към него са извършени на основание чл. 4, ал. 1 от Общ регламент за защита на данните.

1. Извънгаранционна поддръжка, наричано още абонаментно обслужване, подробно описано в Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1 към този договор и съгласно Техническото и Ценово предложения на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, представляващи съответно Приложение № 2 и Приложение № 3, също неразделна част от Договора;

2. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“, съгласно изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Раздел III от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1 и съгласно Техническото и Ценово предложения на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, представляващи, неразделна част от Договора съгласно т. 1, ал.1 на този член;

3. Гаранционна поддръжка на всички актуализации на Интернет страницата на БНБ, реализирани по т. 2, която се осъществява при условията и сроковете, посочени в този договор, както и в Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, неразделна част от Договора съгласно ал. 1, т. 1 на този член.

(2) Изпълнението на услугите по ал. 1, т. 2 се извършва съгласно „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1, в сроковете посочени в чл. 6 и при следната последователност:

1. Реализация на функционалността по раздел III., т. 2 „Промени, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация“ от Приложение № 1;

2. Реализация на функционалността по всички останали дейности по раздел III. от Приложение № 1.

Чл. 2. Изпълнителят се задължава да изпълни дейностите по чл. 1 в съответствие с изискванията на „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1, Техническото предложение – Приложение № 2 и Ценовото предложение – Приложение № 3 на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката - Приложение № 4 наричани „**Приложенията**“ и представляващи неразделна част от договора.

Чл. 3. В срок до 3 (три) дни от датата на сключване на договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 3 (три) дни от настъпване на съответното обстоятелство.¹

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Изпълнителят се задължава да извършва извънгаранционна поддръжка по чл. 1, ал. 1, т. 1 от настоящия договор за срок от **1 (една) година**, считано от датата на подписване на договора от двете страни, като датата на подписване е датата посочена в деловодния номер на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, поставен на стр. 1 от настоящия договор.

Чл. 5. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява за срок от 1 (една) година безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации по чл. 1, ал. 1, т. 3. Гаранционният срок за всяка конкретна актуализация започва да тече от датата на подписване на приемателно-предавателен протокол за нея по чл. 34, ал. 1.

Чл. 6. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни услугите по чл. 1, ал. 2, в следните срокове:

1. Изпълнението на Услугите, включени по чл. 1, ал. 2, т. 1 се извършва в срок до 30 (тридесет) календарни дни след подписване на договора;
2. Изпълнението на Услугите, включени по чл. 1, ал. 2, т. 2 се извършва в срок до 1 (една) година от подписване на договора.

Чл. 7. Мястото на изпълнение е град София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 8. (1) Цената за извънгаранционна поддръжка по чл. 1, ал. 1, т. 1 от Договора за период от 1 (една) година е в размер на 50 000 (*петдесет хиляди*) лева без ДДС съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3, неразделна част от настоящия договор и включва разходите, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по извънгаранционната поддръжка.

(2) Цената на Услугите по чл. 1, ал. 1, т. 2 е 100 000 (*сто хиляди*) лева без ДДС съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 3 и включва всички разходи, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за актуализации на Интернет страницата на БНБ, в това число гаранционната поддръжка по чл. 1, ал. 1, т. 3.

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

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

Чл. 9. (1) Цената за извънгаранционна поддръжка на Интернет страницата на БНБ, посочена в чл. 8, ал. 1, се разделя на четири равни вноски. Всяка от вноските се заплаща до 5 (пет) работни дни след изтичане на съответното тримесечие и предоставяне на оригинална фактурата и отчет по чл. 35, ал. 1 от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(2) Цената на Услугите по чл. 8, ал. 2 се заплаща до 5 (пет) работни дни след подписването на приемателно-предавателен протокол по чл. 34 за изпълнението всички актуализации по този договор и представянето на оригинална фактура от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 10. (1) Всички плащания по настоящия договор се извършват от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** по банков път, с преводно нареждане в лева, по следната банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка:

IBAN:

BIC: U

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

Чл. 11. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за изпълнението на съответната част от Услугите, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

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

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от Услугите при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора, и заплаща вознаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 15 (петнадесет) работни дни от подписването на приемо-предавателен протокол.

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа.

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 12. (1) При подписването на този договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5% (пет процента) от сбора на сумите, посочени в чл. 8, ал. 1 и ал. 2, в размер на 7500 (седем хиляди и петстотин) лева. Гаранцията за изпълнение се предоставя под формата на парична сума, банкова гаранция или застраховка най-късно при сключване на договора.

(2) Гаранцията за изпълнение е предназначена за обезпечаване на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по договора. За обезпечаване на гаранционната поддръжка на всички актуализации, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** определя пълният размер на гаранцията за изпълнение да послужи за това.

Чл. 13. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 3 (три) работни дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

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

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на чл. 14 от договора; и/или;

2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. 15 от Договора; и/или

3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. 16 от Договора.

Чл. 14. (1) Когато гаранцията се предоставя във вид на парична сума, тя се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

IBAN: BG 40 BNBG 9661 1000 0661 23;

BIC: BNBGBGSD

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

Чл. 15. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова

гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, и да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;

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

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

Чл. 16. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

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

3. Застрахователната премията 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. 17. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да възстанови на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** сумата на гаранцията за изпълнение, в срок до 30 дни както следва :

– 30% след изтичане на срока на извънгаранционна поддръжка по договора;

– 35% след приемане на всички актуализации по договора;

- 35 % след последната гаранционната поддръжка на направените актуализации.

Гаранцията се възстановява по сметката, посочена писмено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(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. 10, ал. 1 от Договора;

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

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

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

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. при пълно неизпълнение и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

2. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 20. 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. 21. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и договарът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок

до 5 (пет) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 12 от договора.

Чл. 22. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 23. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения, на всяка от страните.

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

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

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

Чл. 25. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя услугите и да изпълнява задълженията си по този договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и приложенията към него;

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

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

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

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

6. да спазва Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 50 от договора;

7. услугите, предмет на договора, да се извършват от специалистите, посочени в Списъка на персонала, който ще изпълни поръчката – Приложение № 4, неразделна част

от договора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** може да прави промяна в предложения екип само след предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и при положение, че заместващият специалист притежава най-малко опита и професионалната квалификация, описани в изискванията на поръчката.

8. да обработва личните данни на служителите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, до които има достъп с оглед изпълнението на този договор, в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ Регламент относно защитата на данните и Закона за защита на личните данни.

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

10. Изпълнителят се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 (три) дни от сключване на настоящия договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител, изпълнителят праща копие на Договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП²

Чл. 26. (1) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извърши Услугите по чл. 1, ал. 1, т. 2 от този договор, при спазване на последователността на работа в чл. 1, ал. 2.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава писмено да уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за извършването на услугите по чл. 1, ал. 2.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да извършва извънгаранционната поддръжка на Интернет страницата на БНБ, съгласно „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1 и Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 2, неразделна част от договора.

Чл. 27. Във връзка с изпълнението на чл. 1, ал. 1, т. 1 **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

1. Да извършва инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

² Клаузите по т. 7 и 8 се включват в случай, че участието на подизпълнители е посочено в офертата на изпълнителя.

2. Да извършва конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

3. Да извършва профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;

4. Да дава препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;

5. Да извършва всички необходими дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;

6. Оказване на помощ по чл. 28;

7. В срок до 5 (пет) дни от сключване на договора да осигури основна точка за контакт (тип Help Desk), през която да протича цялата комуникация между него и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. Телефонен номер ..., мобилен: ..., електронна поща ...;

8. Да предприема необходимите действия при инциденти и проблеми съгласно чл. 36 и чл. 37;

9. Да извършва отстраняване на недостатъци/грешки.

Чл. 28. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да оказва помощ и да предоставя инструкции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за правилното използване на Интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда и актуализациите, извършени от него.

Чл. 29. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да уведоми незабавно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при възникване на пречки от стопански, административен или друг характер, които могат да забавят или да направят невъзможно изпълнението на този договор.

Чл. 30. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да спазва правилата за достъп до сградите на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** при спазване на пропускателния режим и работното време в сградата съгласно вътрешните правила на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да не извършва запис (електронен запис, фото изображение, гласов запис и др.) на информация на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** извън тази, която му е необходима за изпълнение на договора.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава, преди да започне работа по изпълнението на договора, да се запознае с политиките и процедурите за информационна сигурност на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и да подпише декларация по образец, че се е запознал с тях и ще ги спазва.

Чл. 31. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава услугите в уговорените срокове и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия срок на договора, или да извършва проверки, чрез свои упълномощени представители, при необходимост и на мястото на изпълнение на договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да документира по подходящ начин дейността си по изпълнението на договора, както и информация, свързана с изпълнението на договора за минали периоди.

Чл. 32. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на услугите, когато отговаря на договореното по реда и при условията на този договор;
2. да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** уговорената цена в сроковете и при условията на настоящия договор;
3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на услугите, предмет на договора, при спазване на относителните изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да пази Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 50 от договора;
5. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този договор, като осигурява необходимите специалисти, консултации и организационно-технически условия в хода на изпълнението, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;
6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение съгласно клаузите на този договор;

Чл. 33. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да осигурява подходящи условия за експлоатация и обслужване на страницата на БНБ в интернет, предмет на извънгаранционно обслужване. При необходимост, за извършване на обслужването, представителите на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** получават съответния необходим достъп до оборудването, върху което е инсталирана Интернет страницата на БНБ;
2. да осигурява за своя сметка всички базови и/или системни технологични средства (технически, програмни, комуникационни), необходими за функционирането на Интернет страницата на БНБ, обслужвани съгласно този договор.

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

4. да уведомява своевременно **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за възникнали отклонения от нормалното функциониране на Интернет страницата на БНБ.

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

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 34. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на услугите по чл. 1, ал. 2 с подписването на двустранен приемателно-предавателен протокол в срок до 15 (петнадесет) дни, считано от датата на писменото уведомление на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за съответното изпълнение, съгласно чл. 26, ал. 2.

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по изпълнението на услугите по чл. 1, ал. 2 поради отклонения от изискванията и спецификациите, Приложения № 1, към договора и Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** – Приложение № 2, той може да откаже подписването на съответния двустранен приемателно-предавателен протокол по ал. 1. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 5 (пет) работни дни от получаване на уведомлението страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането на съответната услуга се извършва след отстраняване на несъответствията и забележките с подписване на протокол по ал. 1.

(3) В случай, че забележките не бъдат отстранени в договорения срок, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** може да развали Договора с едностранно уведомление, отправено до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** без предизвестие.

Чл. 35. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изготвя тримесечни отчети за извършената от него извънгаранционна поддръжка по чл. 1, ал. 1, т. 1, които се приемат от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**. В отчетите се описват всички извършени в този период услуги по чл. 1, ал. 1, т. 1, с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието, и резултат от него. Отчетът се утвърждава от упълномощено лице на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, след което **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предоставя фактура, която е основание за извършване на плащане на съответната вноска по реда на чл. 9, ал. 1.

(2) В случай, че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има забележки по представения отчет по ал. 1, той може да откаже подписването му. В този случай **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и в срок до 10 (десет) дни от получаване на

уведомлението, страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането се извършва след отстраняване на забележките в договорения срок.

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

VII. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

Чл. 36. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигурява за срок от 1 (една) година гаранционна поддръжка за всички приети актуализации на Интернет страницата на БНБ по чл. 1, ал. 1, т. 2. Гаранционният срок за всяко конкретно подобрение, изменение и допълнение започва да тече от датата на подписания за него приемателно-предавателен протокол по чл. 34. Задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове за извършените актуализации на Интернет страницата на БНБ и при прекратяване на Договора по реда на раздел IX от договора.

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

Чл. 37. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава своевременно да уведомява писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за всеки инцидент, проблем, недостатъци и грешки, възникнал в рамките на срока на гаранционната поддръжка по чл. 36.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** осигурява гаранционната поддръжка при следните условия, при възникване на инцидент:

а) **Уведомяване:** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по телефон или електронна поща. Заявка извършена по телефон се потвърждава задължително по електронна поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил проблема от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

б) **Реакция:** веднага след подаване на заявката **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата.

в) **Отстраняване:** до 2 (два) часа след подаване на заявката.

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

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

(3) Процедури при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

1. **Уведомяване:** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава всяко съобщение да бъде с поискана разписка за доставката и за прочитането на съобщението, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** да върне обратната разписка или отговор на електронното съобщение;

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

3. **Отстраняване:** В утвърдения от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** срок за отстраняване **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** трябва да:

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

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

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

VIII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 38. При просрочване изпълнението на задълженията по този договор, неизправната страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5 % от стойността на неизпълнението за всеки просрочен ден, но не повече от 10 % от тази сума.

Чл. 39. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна услуга или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Приложения № 1 и Техническото предложение – Приложение № 2, неразделна част от договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено съответната услуга, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да развали договора.

Чл. 40. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на задълженията на някоя от страните, виновната страна дължи неустойка в размер на 10 % от сбора на сумите, посочени в чл. 8, ал. 1 и ал. 2.

Чл. 41. **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. 42. 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.

IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 43. (1) Този договор се прекратява:

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

(2) Договорът може да бъде прекратен:

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

Чл. 44. Всяка от страните може да развали договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната страна.

Чл. 45. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този договор.

Чл. 46. Във всички случаи на прекратяване на договора, освен при прекратяване на юридическо лице – страна по договора без правоприемство:

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

2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:

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

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

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

Чл. 47. При предсрочно прекратяване на договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред услуги.

Х. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 48. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на приложенията имат предимство пред разпоредбите на договора.

Чл. 49. При изпълнението на договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** [и неговите подизпълнители]³ е длъжен [са длъжни] да спазва[т] всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Чл. 50. (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“**). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

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

³ Разпоредбите, относими за подизпълнителите се включват в случай, че участието на подизпълнители е посочено в офертата на изпълнителя.

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

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

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

В случаите по точки 2 или 3 страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата страна по договора.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и негови служители, като **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица. Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на договора на каквото и да е основание.

Чл. 51. 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.

Чл. 52. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху проектираните, разработени и внедрени от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** актуализации по този договор, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на договора, принадлежат изцяло на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в същия обем, в който биха принадлежали на автора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

(2) В случай че бъде установено с влязло в сила съдебно решение или в случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и/или **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този договор, е нарушено авторско право на трето лице, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да направи възможно за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или

2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или

3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претенциите за нарушени авторски права от страна на трети лица в срок до 7 (*седем*) дни от узнаването им. В случай, че трети лица предявят основателни претенции, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** носи пълната отговорност и понася всички щети, произтичащи от това. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** привлича **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в евентуален спор за нарушено авторско право във връзка с изпълнението по Договора.

(4) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

Чл. 53. Някоя от страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този договор, без съгласието на другата страна. Паричните вземания по договора [*и по договорите за подизпълнение*] могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Чл. 54. 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.

Чл. 55. (1) Някоя от страните по този договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон.

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

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

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

Чл. 56. В случай, че някоя от разпоредбите на този договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите разпоредби. Недействителната или неприложима разпоредба се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

Чл. 57. (1) Всички уведомления между страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща или по телефон, което се потвърждава писмено на следните адреси:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

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

Факс: 02 980 24 25

e-mail: [REDACTED]@bnbank.org

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

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

Факс: -

e-mail: office@empirou.com

тел. 0884 469642

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

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

[REDACTED] – координатор в отдел „Пресцентър“, дирекция „Връзки с обществеността“;

[REDACTED] – началник на отдел в дирекция „Информационни системи“;

[REDACTED] – началник на отдел в дирекция „Информационни системи“.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

[REDACTED]

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

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;

2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;

3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;

4. датата, посочена в извлечението от факс устройството – при изпращане по факс;

5. датата на която уведомлението/заявката е постъпила в посочената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** информационна система (e-mail) – при изпращане по електронна поща.

(4) С цел изпълнение на настоящия договор, Страните предоставят единствено необходимите лични данни, представляващи информация за служебни контакти, посочена в ал. 1 и 2 от настоящия договор. По смисъла на този договор „информация за служебни контакти“ – информация за контакт, свързана със служебните отношения, включително имена, длъжности, служебни адреси, служебни телефонни номера и и-мейл адреси на служителите и изпълнителите.

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

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

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

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

Чл. 58. За неуредените в този договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 59. 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 по реда на Гражданския процесуален кодекс.

Чл. 60. Този договор е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

Чл. 61. Неразделна част от настоящия договор са следните приложения:

1. Приложение № 1 - „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“;
2. Приложение № 2 - Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
3. Приложение № 3 - Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
4. Приложение № 4 - Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението;

При подписване на договора са представени:

1. Гаранция за изпълнение на договора;
2. Документи, чрез които се доказва липсата на основание за отстраняване и съответствие с критериите за подбор по чл. 67, ал. 6 от ЗОП.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА

[REDACTED]
СНЕЖАНКА ДЕЯНОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

[REDACTED]
ТЕМЕНУЖКА ЦВЕТКОВА
ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ



ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

„ЕМПИРИУ“ АД

[REDACTED]
ИЛИАН ВЪЛЧЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет

Съдържание

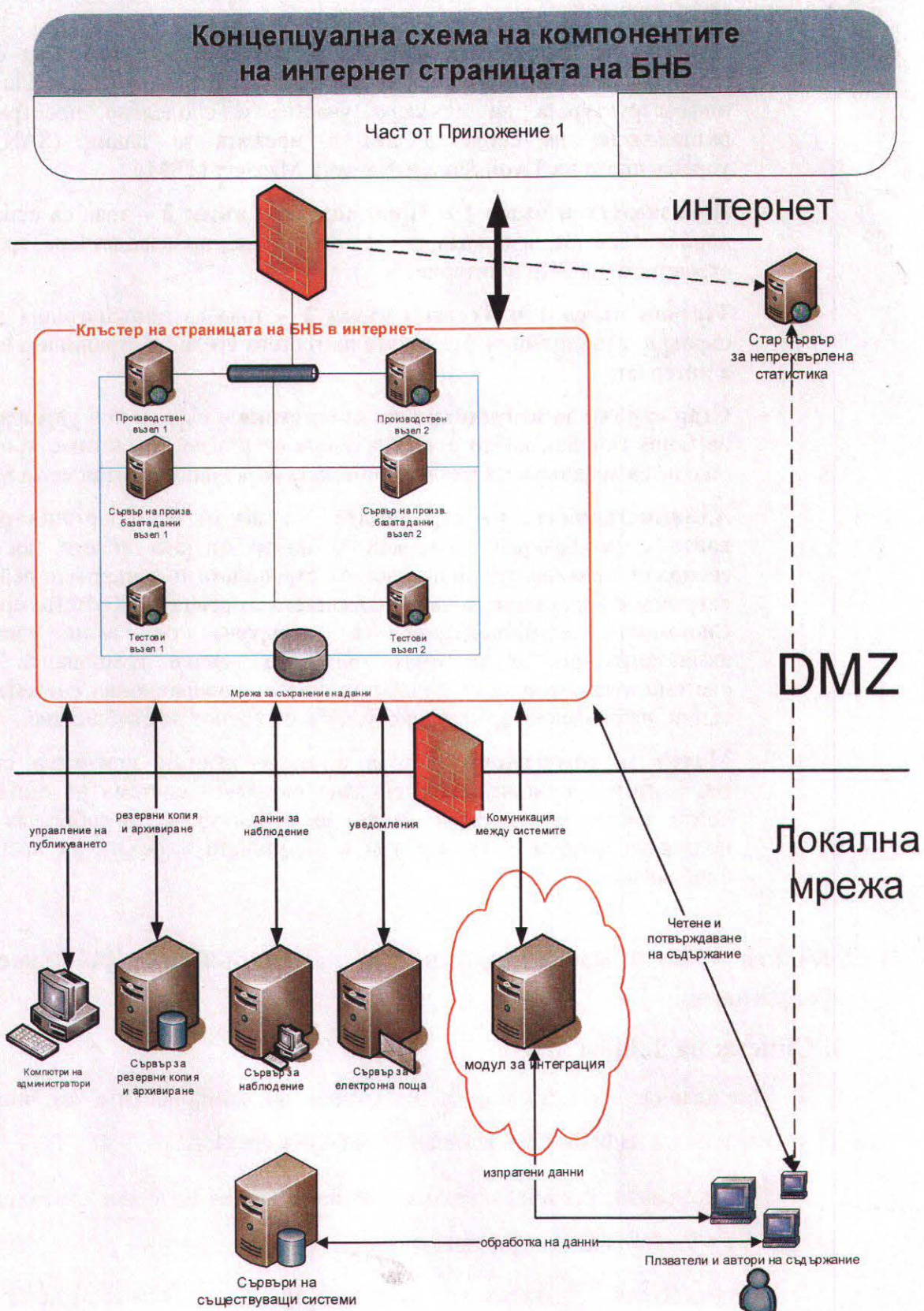
I. Описание на Интернет страницата на БНБ	2
II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).....	4
1. Списък на дейностите	4
2. Дефиниции.....	5
3. Процедура при възникване на инцидент	5
4. Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.	6
III. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“	7
1. Промени, свързани с разпространяването на статистически данни.....	7
1.1. Визуализация на SDMX кодовете в статистическата база данни	7
1.2. Премахване на скролирането при избора на сериите в статистическата база данни.....	8
1.3. Възможност да се показват в една предефинирана таблица данни от различни Key Families и DSI.....	8
1.4. Извличане на данните от предефинираните таблици в общ Excel файл...8	
1.5. Обобщени справки.....	8
2. Промени, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация.....	8
2.1. Технически мерки за сигурността на данните	8
2.2. Създаване на интернет страница за съпоставяне на такси	9
Основание за проекта	9
Срок за създаване и пускане в експлоатация.....	9
Отчетни единици и услуги	9
Характеристики	9
3. Промяна на функционалността на страницата за Регистъра на декларациите, подадени от служители на Българската народна банка, по чл. 12 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси.....	10

I. Описание на Интернет страницата на БНБ

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

1. Платформа за управление на съдържанието, реализирана с продукта Oracle Universal Content Management и със средството за разработване на страници Oracle Site Studio;
2. Надстройки на системата за управление на съдържанието, които са предназначени да реализират функции, които не са налични фабрично в Oracle Universal Content Management;
3. Структурирано хранилище на документи към системата за управление на съдържанието.
4. Процесът на управление на съдържанието е обезпечен със следните допълнителни елементи:
 - **Интеграционен модул**, който прехвърля текущите документи и данни в хранилището на системата;
 - Дефинирани **работни процеси** за управление на документи;
 - Механизъм за **регистрация и публикуване на документи**;
 - **Шаблони за визуализация на съдържанието в интернет**, съобразени с дизайна на съответната част от страницата;
5. Система за сигурност - Oracle Information Rights Management, позволяваща контролиран достъп до управлението на съдържанието;
6. Визуално представяне на елементите на съдържанието чрез Cascading Style Sheets (CSS);
7. База данни и система за обработка и визуализация на данни, които постъпват в структуриран вид съответно за данни SDMX формат и .xls за данни във файлове с фиксирана структура, с възможности за търсене, филтриране и изтегляне на информация в специализирани формати.
8. Допълнителни функционалности: RSS, опростен изглед на страницата за хора с увреждания, статистика за посещаемост на страницата, анкети и форми за предоставяне на информация от потребителите.

ЕЛЕМЕНТИ В КОНЦЕПТУАЛНАТА СХЕМА НА СТРАНИЦАТА



- Мрежите, в които работи страницата на БНБ са три – публичната – интернет, и частните – демилитаризирана зона (DMZ) и локална

мрежа. Демилитаризираната зона е защитена от всички страни със защитни стени.

- **Клъстер на страницата на БНБ в интернет** – е комплект от два клъстера, реализирани с технологията Oracle Real Application Cluster. В инфраструктурата на клъстера участва и споделено пространство, разположено на споделен дял в мрежата за данни (SAN) под управлението на Tivoli Storage Network Manager (TSM);
- **Производствен възел 1 и Производствен възел 2** – това са основната двойка сървъри, изпълняващи функцията на производствена среда на страницата на БНБ в интернет;
- **Тестови възел 1 и Тестови възел 2** – това са допълнителна двойка сървъри, изпълняващи функцията на тестова среда на страницата на БНБ в интернет;
- **Стар сървър за непрехвърлена статистика** – сървър под управлението на Lotus Domino, който съдържа данни от раздел статистика, които все още не са прехвърлени в статистическата база данни по стандарта SDMX;
- **Администрацията на страницата** – става от екип администратори, които с уеб-базиран интерфейс и набор от java аплети достъпват специална административна част от страницата и извършват действия, свързани с управлението на съдържанието, достъпа и работните процеси. Системната администрация се извършва от екип системни администратори, които имат грижа за всички компоненти извън системата за управление на съдържанието – операционна система, бази данни, наблюдение, архивиране, услуги по пренос на съобщения;
- **Модул за интеграция** – това е специализиран приложен сървър, реализиран с помощта на специално създадена система на езика java, който следи за получени данни за публикуване, преобразува ги в подходящ формат и ги зарежда в страницата в режим за преглед и одобряване.

II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).

1. Списък на дейностите

- Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;
- Даване препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет

страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;

- Изпълнение на необходимите дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;
- Оказване на помощ за правилното използване на услугите, изготвяне, актуализация и предоставяне на документация и инструкции за тях;
- осигуряване на точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;
- действия при инциденти и проблеми;
- отстраняване на недостатъци/грешки;

2. Дефиниции

- „интернет страница на БНБ“ - софтуер, конфигурационни файлове и данни, предназначени да реализират предоставянето на достъп до публичната интернет страница;
- „прилежаща софтуерна среда“ - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
- „нормален режим на работа“ - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).
- „недостатък“ - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.
- „грешка“ - неправилна работа на услугата или компонент от нея.
- „инцидент“ и „проблем“ – както са дефинирани в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

3. Процедура при възникване на инцидент

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

Реакция: след подаване на заявката изпълнителят извършва точна диагностика,

целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

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

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

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

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

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

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

Отстраняване: В утвърдения срок за отстраняване изпълнителят трябва да:

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

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

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

III. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“.

1. Промени, свързани с разпространяването на статистически данни

1.1. Визуализация на SDMX кодовете в статистическата база данни

1.1.1. Визуализация на SDMX кодовете във филтрите.

Стойностите на филтрите да се визуализират по следния начин:

[Код] Описание на стойността в филтъра

Кодовете следва да са разделени с точка(.).

1.1.2. Визуализация на SDMX ключовете при избора на серии във вида:

Заглавие / Title	Ключ/ Key

Форматиране на представянето при избора на серии да бъде направено по подходящ начин, така че визуално да се разделят колоните и редовете.

1.1.3. Визуализация на SDMX ключовете при представянето на данните в отделна колона/ред след колоната/реда със заглавията на сериите.

SDMX ключът се състои от кода на DSI и кодовете по дименсии. Кодовете следва да са разделени с точка(.).

Пример:

BOP_BPM6.M.N.BG.B5.S1.S1.T.A.FA._T.F._Z.BGN._T._X.N

Ключът да се визуализира при изтеглянето на данни във всички формати от статистическата база данни (XLS, PDF, XML и CSV). В тези формати SDMX ключът да се извлича по същия начин в колоната/реда след заглавията на сериите.

SDMX ключът да се визуализира в обобщената таблица, която е преди филтрите в Статистическата база данни, но да не се визуализира в предефинираните справки.

1.1.4. Възможност за създаване на предефинирани справки чрез шаблон в Excel, при които показателите са развити вертикално в лява антетка, а периодите са хоризонтално и с увеличаването на периодите се добавят нови колонии.

1.2. Премахване на скролирането при избора на сериите в статистическата база данни

- 1.2.1. Премахване на скролирането при избора на сериите и разтягане на съдържанието надолу в страницата.
- 1.2.2. В тази връзка е необходимо бутонът *Покажи избраните* да се позиционира над таблицата със заглавията на сериите.
- 1.2.3. За удобство на потребителите до бутона *Покажи избраните* следва да се изписва броят на избраните серии.

1.3. Възможност да се показват в една предефинирана таблица данни от различни Key Families и DSI

Функционалността за създаване на предефинирана справка чрез текстов файл да се промени, за да може да се зареждат данни от повече от една Key Family, като се вкара поле за определяне на Key Family, в което няколко Key Family да могат да се изреждат със запетая. Полето за DSI също да има възможност в него да бъдат изреждани няколко DSI, разделени със запетая.

1.4. Извличане на данните от предефинираните таблици в общ Excel файл.

В момента няколко статистики се подготвят като в Excel файл, се събират данни от таблици, включвани като отделни sheet-ове. Необходимо е за предефинираните таблици да се осигури автоматичното създаване на такъв обобщен файл, който да съдържа всички предефинирани таблици за тази страница в отделни sheet-ове. Тази таблица да бъде без визуализация в html. Мястото ѝ да се определя с пореден номер аналогично на останалите предефинирани таблици.

1.5. Обобщени справки

Преди филтрите в Статистическата база данни обобщената справка, съдържаща всички серии в базата данни (БД), да може да бъде повече от една за един DSI и да се подреждат с пореден номер като предефинираните справки.

В тази таблица да се добави след колоната със заглавията на сериите и колона със SDMX ключовете на сериите, които се състоят от дименсиите, разделени с точка.

2. Промени, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация

2.1. Технически мерки за сигурността на данните

Да се приложат допълнителни технически мерки за сигурността на данните, предоставени от кандидати за работа или стаж в БНБ, както и кандидати за получаване на стипендия на БНБ, с оглед спазването на изискванията, посочени в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и Съвета от 26 април 2016 година във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на личните данни).

Данните, събирани при попълване на формуляри за кандидатстване за работа, стаж и стипендии, отпускани от БНБ и съхранявани временно на сървърите на страницата трябва да бъдат кодирани по начин, позволяващ достъпа до тях само от оторизирани лица. Крайни получатели на данните са служителите на дирекция „Управление на човешките ресурси“, а останалите служители работещи със сървърите не трябва да имат достъп до тях.

2.2. Създаване на интернет страница за съпоставяне на такси

Като допълнителна функционалност към съществуващата интернет страница на БНБ трябва да бъде създадена страница за съпоставяне на такси.

Основание за проекта

На основание чл. 109, ал. 3 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), БНБ поддържа интернет страница за съпоставяне на таксите, налагани от доставчиците на платежни услуги на потребители за предоставяне на услугите, включени в националния списък на най-представителните услуги, свързани с платежна сметка по чл. 102 от същия закон. Законово вмененото задължение на БНБ произтича от Директива 2014/92/ЕС относно съпоставимостта на таксите по платежните сметки, прехвърлянето на платежни сметки и достъпа до платежни сметки за основни операции.

В проекта на нова Наредба № 3 на БНБ, която предстои да бъде приета от УС на БНБ се съдържат разпоредби по отношение на функционирането на интернет страницата за съпоставяне на таксите.

Срок за създаване и пускане в експлоатация

Интернет страницата за съпоставяне на такси трябва да бъде достъпна за потребителите най-късно до 9 месеца след влизането в сила на делегирания акт, който Европейската комисия приема, и който съдържа списък със стандартизирана на ниво ЕС терминология за най-представителните услуги, свързани с платежна сметка. В тази връзка допълнителната функционалност на страницата за съпоставяне на такси трябва да бъде реализирана най-късно до 14 календарни дни след подписване на договора.

Отчетни единици и услуги

Към 03.04.2018 г., доставчиците на платежни услуги са 36 на брой (21 банки, лицензирани от БНБ, 5 клона на чуждестранни банки, извършващ дейност на територията на страната, както и 10 платежни институции, три от които са и дружества за електронни пари), които ще трябва да предоставят информация за 18 услуги, свързани с платежна сметка.

Характеристики

Във връзка с изграждането на интернет страницата за съпоставяне на таксите като част от интернет страницата на БНБ следва да се вземат предвид следните характеристики и функционалности:

- 36 доставчици на платежни услуги ще трябва да подават данни относно 18 услуги и съответните подуслуги, предоставяни от тях, което да позволи на потребителите да извършват сравнение на таксите за всяка услуга;
- да може да се добавя и/или изтрива даден доставчик на платежни услуги и съответна услуга;
- броят на подуслугите към дадена основна услуга може да бъде произволен;
- да може ясно да се визуализира наименованието на доставчика на платежни услуги, услугата и подуслугите, и съответните такси за тях;
- да има възможност за използване на филтри (т.н. радио бутони), с цел търсене и последващо визуализиране на определен набор от информация;
- да има възможност за генериране на необходимия набор от информация в различни формати (напр. xls, pdf, csv);
- информацията да може да се обновява регулярно, тъй като тарифите на доставчиците на платежни услуги се променят, като това става за всеки доставчик на платежна услуга по отделно, като информацията се припокрива с новата информация;
- могат да бъдат използвани търговски наименования, ако те се явяват допълнение към услугите и служат като вторично наименование на тези услуги;
- услугите могат да бъдат в национална и в чуждестранна валута, които ще излизат едно под друго;
- да е посочено кой е собственикът на интернет страницата и времето на последната актуализация на информацията в интернет страницата за съпоставяне на такси, което съвпада с датата на последната актуализация по предходната точка;
- в списъка доставчиците на платежни услуги трябва да бъдат представени визуално еднакво в резултатите от търсенето и в сравнението между тях.

3. Промяна на функционалността на страницата за Регистъра на декларациите, подадени от служители на Българската народна банка, по чл. 12 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси

Във връзка с промяна в законодателството, се налага да бъде направена промяна функционалността на страницата за регистъра на декларациите, подадени от служители на Българската народна банка, по чл. 12 от Закона за предотвратяване и установяване на конфликт на интереси така, че:

- Наименованието се променя на Регистър на декларации по ЗПКОНПИ;
- Да се запази текущата технология за въвеждане на информацията в Регистъра;
- При откриване на съвпадение на подаденото име, резултатът да се визуализира по следния начин:
 - визуализира се „Име:”, пълното име на служителя, както досега;

- на нов ред се визуализира фактът за подаване на декларация по чл. 35, ал. 1, т. 2;
- на нов ред се визуализира фактът за наличието на деклариран частен интерес, ако има стойност в полето „Comments” – тогава се добавя „ – стойността на полето „Comments” (в него да може да се изписва конкретният частен интерес);
- на нов ред се визуализира файл за изтегляне, ако към документа е прикачен файл, който е различен от .txt;
- Всички текстове, които се визуализират при показването на резултатите, трябва да бъдат обособени във файловете за езиковите променливи, което да дава възможност на администраторите на съдържание да ги променят при нужда.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

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

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в обществена поръчка с предмет:

„Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“**, ние:

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

предоставяме следното техническото предложение, съдържащо:

I. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

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

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

2.1. **Извънгаранционна поддръжка, наричано още абонаментно обслужване на страницата на БНБ в интернет**, съгласно изискванията посочени в раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от Приложение № 1 – „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“.

2.1.1. Потвърждаваме, че извънгаранционната поддръжка ще се извършва съгласно условията и сроковете, описани в проектодоговора;

2.1.2. Подробно описание на услугите по извънгаранционна поддръжка се съдържа в приложение към настоящето предложение.

Забележка: Подробното описание на услугите по абонаментно обслужване следва да съдържа информацията, съгласно раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1.

2.2. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ на страницата на БНБ в интернет, съгласно изискванията посочени в раздел III. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ от Приложение № 1 – „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“.

2.2.1. Потвърждаваме, че „актуализациите“ на страницата на БНБ в интернет ще се извършват при условията и сроковете на изпълнение, описани в проектодоговора.

2.2.2. Подробно описание на услугите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения – „актуализации“ на страницата на БНБ в интернет“ се съдържа в приложение към настоящето предложение.

2.2.3. В срок до 5 (пет) дни от сключване на договора ще осигурим основна точка за контакт (тип Help Desk), през която да протича цялата комуникация между нас и възложителя. Телефонен номер ..., мобилен: ..., електронна поща ...

Забележка: Подробното описание на услугите по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения („актуализации“) следва да съдържа информацията, съгласно раздел III. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1.

2.3. Задължаваме се да осигурим гаранционна поддръжка на всички актуализации, реализирани по т. 2.2, която се осъществява при условията и сроковете, посочени в проектодоговора;

3. За изпълнение на поръчката декларираме, че сме официален партньор на Oracle по програмата Oracle Partner Network или (еквивалент).

II. ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СЪГЛАСИЕ С ПРИЛОЖЕНИЯ ПРОЕКТ НА ДОГОВОР



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

III.ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА СРОКА НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА

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

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

Приложение:

1. Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване (в свободен текст);
2. Подробно описание на услугите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения („актуализации“), (в свободен текст);
3. Заверено копие на Сертификат за информационна сигурност ISO 27001:2005 (или еквивалент).
4. Документ, удостоверяващ че фирмата е партньор по програмата Oracle Partner Network, издадено от Oracle (или еквивалент) с посочване на ниво на партньорство.

Дата: 02.01.2019 г.

Подпис: [Redacted Signature]

Име и длъжност: Илиан Вълчев

/Изпълнителен директор/

Име на участника: „Емпириу“ АД

ВАЖНО!!! Участниците попълват, подписват и подпечатват Техническото предложение заедно с всички приложения към него, изисквани от Възложителя, без да посочват цени.

[Redacted Signature]



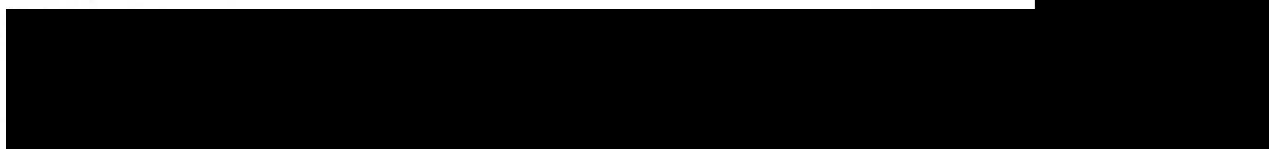
Техническо предложение

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Подробно описание на услугите по абонаментно
обслужване

Извънгаранционна поддръжка и развитие на
страницата на БНБ в интернет

Подадено от: Емпириу АД



Съдържание

1	Предназначение на документа	3
2	Използвани термини и съкращения	4
3	Цел	5
4	Обхват	5
5	Дефиниции	5
6	Подробно описание на услугите по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване)	6
6.1.1	Обхват на абонаментното обслужване	6
6.1.2	Срок за изпълнение	7
6.2	Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия	7
6.2.1	Процедура	7
6.2.2	Система за управление на заявките за абонаментно обслужване и гаранционна поддръжка (HelpDesk)	9
6.3	Организация на работата при други дейности в обхвата на абонаментното обслужване	14
6.3.1	Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти	14
6.3.2	Месечна профилактика	14
6.3.3	Допълнително обучение	15
6.4	Време за реакция и изпълнение	15
6.4.1	Процедура при възникване на инцидент	15
6.4.2	Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки	16
6.5	Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване	16
6.6	Образци на документи	17
6.6.1	Заявка за поддръжка	18
6.6.2	Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)	20
6.6.3	Протокол от профилактика	21
6.6.4	Тримесечен отчет	22

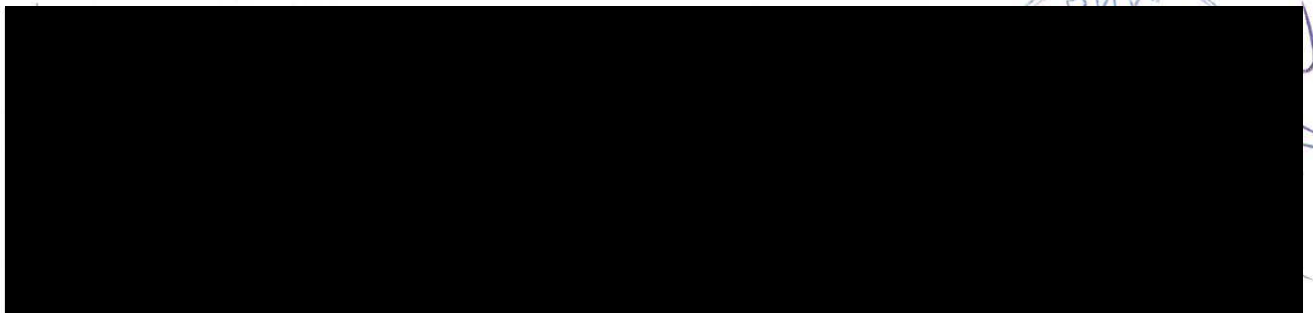


1 Предназначение на документа

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

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

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



2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
Услуга	Услугите, предоставяни от интернет страницата на БНБ
Инцидент (според дефинициите на ITIL)	Прекъсване на услугата. Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.
Проблем (според дефинициите на ITIL)	Намаляване на качеството на използване на услугата
Недостатък/Несъответствие	Несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация
Грешка	Неправилна работа на услугата или компонент от нея
Сервизен случай	Проблем, недостатък или грешка. Описват се в заявки за поддръжка.
Заявка за поддръжка	Това е протокол по образец (типова форма), съставен от служителите БНБ и изпратен по осигурените канали за обслужване до Изпълнителя с обратна нотификация за доставка и прочитане на съобщението.

3 Цел

Целта на дейностите за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ е осигуряване на възможности за:

- ▶ Извършване в поставените срокове на анализ, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения към системата, свързани с промяна в нормативните документи, бизнес процесите или други изисквания на потребителите;
- ▶ Предотвратяване на проблеми при експлоатацията и осигуряване на непрекъсваем процес на работа. Осигуряване на експертна и консултантска помощ при експлоатацията и развитието на системата.

4 Обхват

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

1. Извънгаранционна поддръжка, наричано още абонаментно обслужване, подробно описано в Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация;

2. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“, съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Раздел III от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация;

3. Гаранционна поддръжка на всички актуализации на Интернет страницата на БНБ, реализирани по т. 2.

5 Дефиниции

- **„интернет страница на БНБ“** - софтуер, конфигурационни файлове и данни, предназначени да реализират предоставянето на достъп до публичната интернет страница;
- **„прилежаща софтуерна среда“** - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
- **„нормален режим на работа“** - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).

- **„недостатък“** - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.
- **„грешка“** - неправилна работа на услугата или компонент от нея.
- **„инцидент“ и „проблем“** – както са дефинирани в серията стандарти ISO/IEC 20 000 (или еквивалент) и най-добрите практики на ITIL (или еквивалент).

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

Обхватът, организацията и изпълнението на дейностите по абонаментното обслужване на страницата на БНБ в интернет ще бъдат изцяло съобразени и подчинени на изискванията на Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация.

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

6.1.1 Обхват на абонаментното обслужване

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

- ▶ Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- ▶ Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;
- ▶ Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;
- ▶ Даване препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;
- ▶ Изпълнение на необходимите дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;

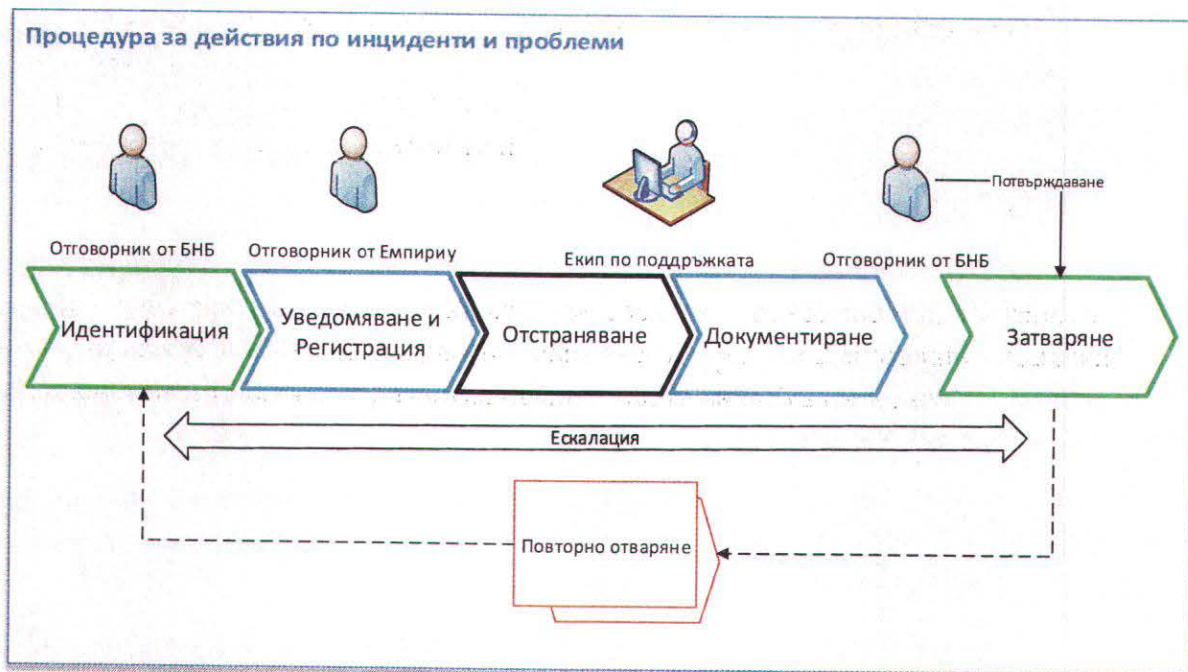
- ▶ Оказване на помощ за правилното използване на услугите, изготвяне, актуализация и предоставяне на документация и инструкции за тях;
- ▶ осигуряване на точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;
- ▶ действия при инциденти и проблеми;
- ▶ отстраняване на недостатъци/грешки;

6.1.2 Срок за изпълнение

Абонаментното обслужване се извършва за срок от 1(една) година, считано от датата на подписване на договора за изпълнение на обществената поръчка „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“.

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

6.2.1 Процедура



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

(2) Уведомяване и Регистрация: Съответният служител от БНБ регистрира инцидента/проблема в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на Изпълнителя – OTRS и уведомява Изпълнителя по телефон (възможно е при аварийни



ситуации) и/или e-mail, като изпраща заявка за поддръжка (типова форма) с описание на инцидента.

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

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

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

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

(3) Реакция: След подаване на заявката, екипът от Емпириу, отговорен за абонаментното обслужване, започва диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на работещо състояние на системата. Времето за реакция ще бъде съобразено със сроковете, описани в т. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ.

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

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

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

(5) Документиране: След възстановяване на работата на системата след инцидент, отговорник от екипа на Емпириу изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се представя на БНБ и се подписва от представителите на двете страни в първия работен



ден след края на съответния срок по т. Време за реакция и изпълнение от настоящия документ. Ако в процеса на възстановяване на системата са идентифицирани нови проблеми, Изпълнителят съставя необходимите документи за тях. Документирането на промените в статуса на всяка заявка се извършва в системата за обслужване на гаранционната поддръжка, описана по-долу в текущата точка.

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

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

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

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

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

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

6.2.2.1 Общо представяне

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

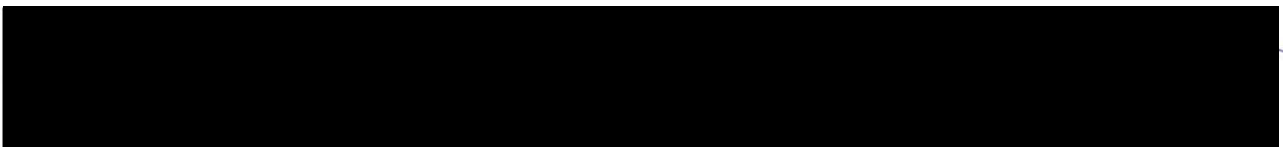


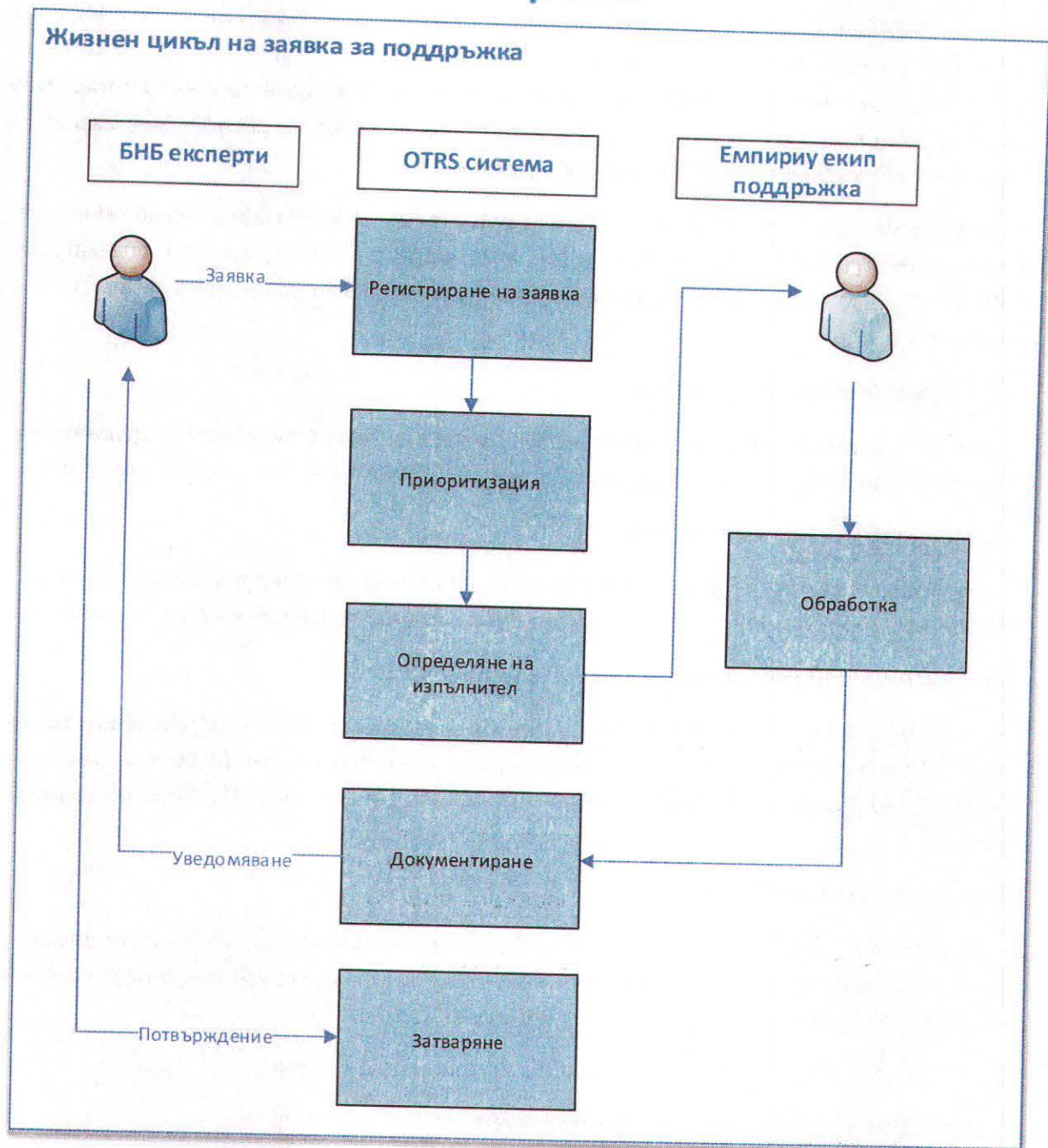
OTRS системата има за цел лесно регистриране, управление и проследяване на процеса на работа по всички активни заявки за поддръжка и съхраняването им в централизирана база от данни.

Основните функции на системата са:

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

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





(1) Регистрация

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

- ▶ През уеб базирано приложение - при използване на този начин, експерт от БНБ сам регистрира заявката в OTRS системата;
- ▶ Телефонно обаждаване от страна на експерт от БНБ – в този случай оператор от екипа по поддръжка на Емпириу приема заявката и въвежда данните в OTRS системата.



на възложителя, като описва подробно разговора, както и име и e-mail на експерта от БНБ, подаващ заявката;

- ▶ E-mail до Емпериу поддръжка – когато информацията е подадена чрез e-mail, той се регистрира в системата. Генерира се съобщение, което ще уведоми експерта от БНБ за успешно направената регистрация.

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

(2) Приоритизиране на заявка

Заявките за поддръжка ще бъдат приоритизирани съгласно възприетите дефиниции, които са описани подробно в т. [Време за реакция и изпълнение](#) от текущия документ.

(3) Определяне на изпълнител

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

(4) Документиране на предприетите действия по заявка

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

(5) Затваряне на заявка

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

6.2.2.2 Регистриране на заявка през уеб базираното приложение на OTRS

(1) Достъп до клиентския портал на системата

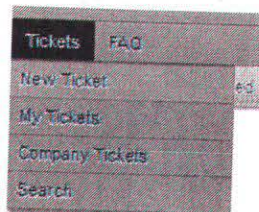
Експертите от БНБ ще имат достъп до приложението през браузър чрез уеб адрес, като използват потребителско име и парола.

(2) Създаване на нова заявка





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



с което се зарежда формата, за създаване на заявки:

The form contains the following fields and buttons, each labeled with a callout box:

- *Type:** Dropdown menu, labeled "Тип на заявката".
- *To:** Dropdown menu, labeled "Получател на заявката".
- Service:** Dropdown menu, labeled "Услуга за която се регистрира заявката".
- SLA:** Dropdown menu, labeled "Приоритет на заявката".
- *Subject:** Text input field, labeled "Заглавие на заявката, с кратко описание".
- *Text:** Large text area for the main description, labeled "Пълно описание на заявката".
- Attachment:** Text input field with a "Browse..." button, labeled "Прикачване на файл".
- Submit:** Button at the bottom, labeled "Изпращане на заявката".

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

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

(4) Настройки на потребителския профил



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

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

6.3.1 Сервизни случаи, които не са проблеми или инциденти

При подаване на заявка за промяна или извършване на други дейности в обхвата на абонаментното обслужване, които по същество не са проблеми или инциденти, Възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им. Управлението на процесите по тяхното реализиране се свежда или до управление на проект – т. [Организация и методология на работата по развитие на системата](#) или като управление на искане за промяна – т. [Управление на промените](#) от Приложение 2 на Техническото предложение на изпълнителя. В случаите, когато експертите на БНБ преценят, че не е необходимо да се извършва промяна на системата към момента на възникване на случая, то той се затваря като се описват взетите решения.

6.3.2 Месечна профилактика

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

Дейностите по профилактиката ще включват:

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



- ▶ Проверки за надвишаване на зададени параметри на базата данни (метрики);
- ▶ Преглед на логовете за грешки.

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

6.3.3 Допълнително обучение

В случай на необходимост от допълнително обучение на потребителите и експертите по експлоатация на системата, то трябва да бъде планирано чрез изпращане на писмена заявка от страна на БНБ, която включва тема, обхват и брой обучаеми. Обучението може да бъде планирано и като част от проекта за развитие, ако се прецени че служителите имат нужда в следствие на разширяване на обхвата на системата. За всяко обучение екипът на Емпириу ще изготвя програма и график за провеждане, които ще се съгласуват с БНБ.

6.4 Време за реакция и изпълнение

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

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

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

6.4.1 Процедура при възникване на инцидент

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

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

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

Документиране: веднага след възстановяване на услугата изпълнителят изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват





всички предприети действия. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани проблеми, изпълнителят съставя необходимите документи за тях;

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

6.4.2 Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

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

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

Отстраняване: В утвърдения срок за отстраняване изпълнителят трябва да:

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

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

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

6.5 Предаване и приемане на дейностите по абонаментното обслужване

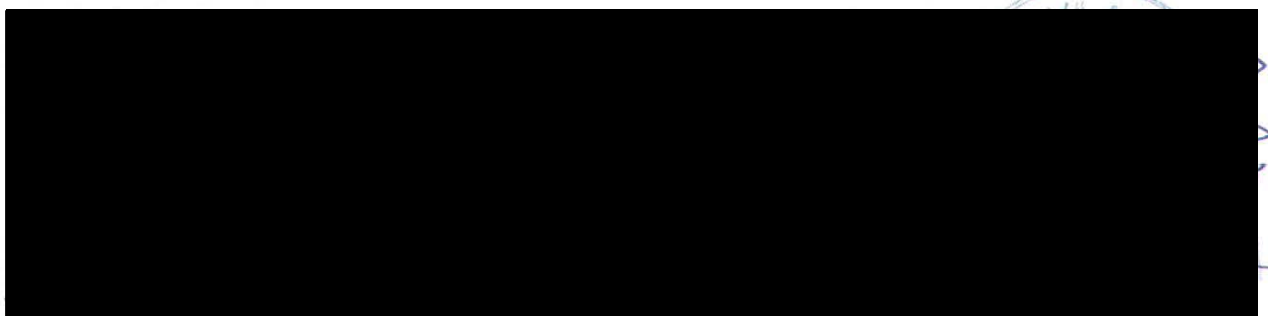
Предаването и приемането на дейностите по време на абонаментното обслужване се извършва чрез тримесечни отчети за извършената работа. Изготвянето на отчетите е задължение на Отговорника по абонаментно обслужване от екипа на Емпериу. Отчетите се приемат с подпис от страна на БНБ. В изготвените отчети се описват всички извършени в този период услуги за абонаментно обслужване, с дата, час и описание, лицето, което е извършило действието, и резултат от него.



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

6.6 Образци на документи

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





6.6.1 Заявка за поддръжка

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

По договор за извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет

I. Попълва се от БНБ

Дата и час на възникване:

Дата и час на регистрация:

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

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

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



II. Попълва се от Емпириу

Дата и час на приемане:

Имена на лицето, което приема заявката:

Анализ на сервизния случай:

Описание на установените причини	
Вид на сервизния случай	
Оценка за обхвата на влиянието	
Оценка за приоритет	
Очакван срок за решаване на сервизния случай	

График на дейностите по отстраняване на проблема:

Дата и час	
Дейност	

Имена на служителя от Емпириу, отразил промяната в БНБ:

Имена на служителя, проверил промяната от страна на БНБ:

Допълнителни указания във връзка с направените промени:

.....

III. Попълва се от БНБ (заявителя)

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

Дата и час на потвърждението:



6.6.2 Констативен протокол за инцидент (аварийна ситуация)

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

Дата	
Клиент	БНБ
По договор за	Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет
Служител на БНБ, направил заявката (име, е-мейл и телефон)	
Описание на инцидента (аварийната ситуация)	
Регистрирани проблеми	
Взети мерки за възстановяване на нормалната работа	
Статус на системата	
Предложения за промени с цел недопускане на повторения на инцидента	

За Емпириу:
За БНБ:

Дата:

Дата:

Име:

Име:

Подпис:

Подпис:



6.6.3 Протокол от профилактика

Протокол за извършена профилактика

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

За Емпериу:

Дата:

Име:

Подпис:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:



Тримесечен отчет

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

период ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

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

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

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

1.
2.

Изготвил:

За Емпириу:

Дата:

Име:

Подпис:

Утвърдил и приел:

За БНБ:

Дата:

Име:

Подпис:



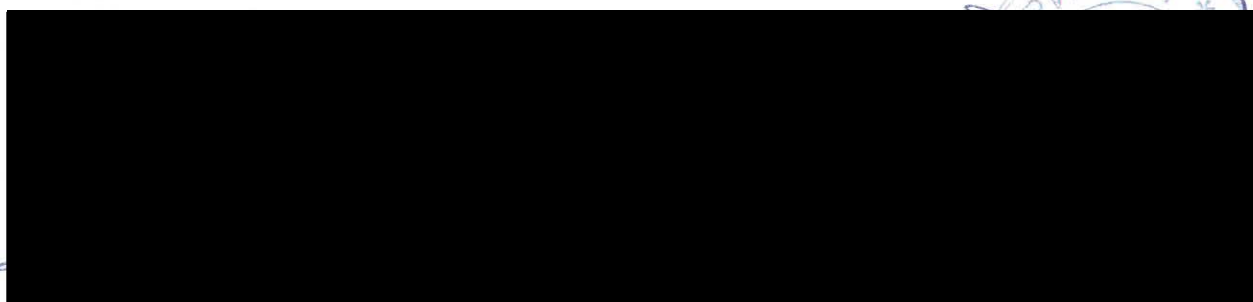
Техническо предложение

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Подробно описание на услугите по проектиране,
разработка и внедряване на подобрения,
изменения и допълнения ("актуализации")

Извънгаранционна поддръжка и развитие на
страницата на БНБ в интернет

Подадено от: Емпириу АД



Съдържание

1	Предназначение на документа	5
2	Използвани термини и съкращения	6
3	Цел	6
4	Обхват	7
5	Организация и методология на работата по дейностите за развитие на системата .	7
5.1	Методология и принципи за изпълнение на дейностите за развитие на системата.....	7
5.1.1	Общо представяне	7
5.1.2	Фаза Инициране и планиране на проекта.....	9
5.1.3	Фаза Анализ	10
5.1.4	Фаза Разработка	12
5.1.5	Фаза Внедряване	13
5.2	Процеси по управление на проекта	14
5.2.1	Инициране на проекта (Initiating).....	15
5.2.2	Планиране на проекта (Planning).....	15
5.2.3	Изпълнение на проекта (Executing)	16
5.2.4	Мониторинг и контрол (Monitoring and controlling)	17
5.2.5	Етапи на изпълнение	18
5.2.6	Приемане на дейностите	18
5.2.7	Срокове за изпълнение	18
5.2.8	Приключване на проекта за развитие.....	19
5.2.9	Образци на документи	19
5.3	Инструменти, които ще се ползват при управление на проекта	24
5.4	Други съпътстващи процеси, свързани с управлението на проекта.....	24
5.4.1	Управление на промените	24
5.4.2	Управление на комуникацията.....	25
5.4.3	Управление на конфигурацията	27
5.4.4	Управление на човешките ресурси	29
5.4.5	Подход и работни процеси за организиране и провеждане на обучение .	31
6	Описание на дейностите, необходими за изпълнение на поръчката	35



6.1	Дейности по развитие на системата и критерии за приемане на резултатите..	35
6.2	Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка.....	37
6.2.1	Организация на дейностите по безплатна гаранционна поддръжка	37
6.2.2	Обучение	38
7	Средства и начини на постигане на резултатите по конкретните дейности	38
8	План за изпълнение	38
9	Екип за изпълнение на поръчката.....	39
9.1	Органиграма на екипа по изпълнение	39
9.2	Роли и отговорности в екипа на Емпириу	39
9.3	Ръководител проект.....	39
9.4	Бизнес анализатор	40
9.5	Софтуерен разработчик.....	40
9.6	Разработчик на базата данни.....	40
9.7	Администратор на базата данни	41
9.8	Специалист по качеството	41
9.9	Специалист по управление на съдържанието /Content Management/	42
9.10	Отговорник за гаранционната поддръжка	43
9.11	Представяне на екипа от Емпириу	43
9.12	Необходими човешки ресурси от БНБ	47
10	Място на изпълнение	47
11	Подход за управление на риска	48
11.1	Представяне на подхода и методологията.....	48
11.2	Управление на риска по време на гаранционната поддръжка и абонаментното обслужване	51
12	Подход за осигуряване на качеството	51
12.1	Дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на развитието на системата.....	51
12.1.1	Дейности за контрол на качеството	52
12.1.2	Приложими стандарти и ръководства	56
12.2	План за тестване.....	
12.3	Видове тестове	
12.4	Описание на процеса на тестване	



12.5	Обхват на тестването	61
12.6	Софтуерни средства и инструменти за тестване	61
12.6.1	Средства и инструменти за тестване.....	61
12.6.2	Оборудване за Тестване.....	62
12.7	Критерии за приемане на резултатите	62
12.7.1	За провеждане на тестването	62
12.7.2	За останалите дейности по осигуряване на качеството	63
12.7.3	Измерване на критериите за качество.....	63
12.8	Примерни образци на документи	66
12.8.1	Тестови сценарии	66
12.8.2	Протокол от проведени тестове	67

1 Предназначение на документа

Настоящият документ съдържа описание на работните процеси, организацията и методологията за изпълнение на дейностите в обхвата на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ относно дейностите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения ("актуализации"), съобразени с изискванията на БНБ от тръжната документация, международните стандарти и най-добри практики за организация и управление на проекти с подобен обхват и мащаб. Документът съдържа още представяне на екипа по изпълнение, описание на подходите за управление на риска и качеството на изпълнението.

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

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

2 Използвани термини и съкращения

Термин	Значение
БНБ	Българска народна банка
Прилежаща софтуерна среда	Всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);
Услуга	Услугите, предоставяни от интернет страницата на БНБ
Инцидент (според дефинициите на ITIL)	Прекъсване на услугата. Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.
Проблем (според дефинициите на ITIL)	Намаляване на качеството на използване на услугата
Недостатък/Несъответствие	Несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация
Грешка	Неправилна работа на услугата или компонент от нея
Сервизен случай	Проблем, недостатък или грешка. Описват се в заявки за поддръжка.
Заявка за поддръжка	Това е протокол по образец (типова форма), съставен от служителите БНБ и изпратен по по осигурените канали за обслужване до Изпълнителя с обратна нотификация за доставка и прочитане на съобщението.

3 Цел

Целта на дейностите за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ е осигуряване на възможности за:

- ▶ Извършване в поставените срокове на анализ, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения към системата, свързани с промяна в нормативни изисквания и бизнес процесите или други изисквания на потребителите;
- ▶ Предотвратяване на проблеми при експлоатацията и осигуряване на непрекъсваем процес на работа. Осигуряване на експертна и консултантска помощ при експлоатацията и развитието на системата.

4 Обхват

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

1. Извънгаранционна поддръжка, наричано още абонаментно обслужване, подробно описано в Раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация;

2. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“, съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Раздел III от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ от тръжната документация;

3. Гаранционна поддръжка на всички актуализации на Интернет страницата на БНБ, реализирани по т. 2.

5 Организация и методология на работата по дейностите за развитие на системата

5.1 Методология и принципи за изпълнение на дейностите за развитие на системата

5.1.1 Общо представяне

Дейностите за развитие на системата ще се разглеждат и изпълняват като проект, за който ще се прилага описаният в текущия документ подход за изпълнение.

В основна на процеса на изпълнение на проекта ще бъде заложена методиката на Rational Unified Process (RUP).

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

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

- Обезпечаване изпълнението на планираните изисквания за усъвършенстване по ефективен начин;



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

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

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

Фази:

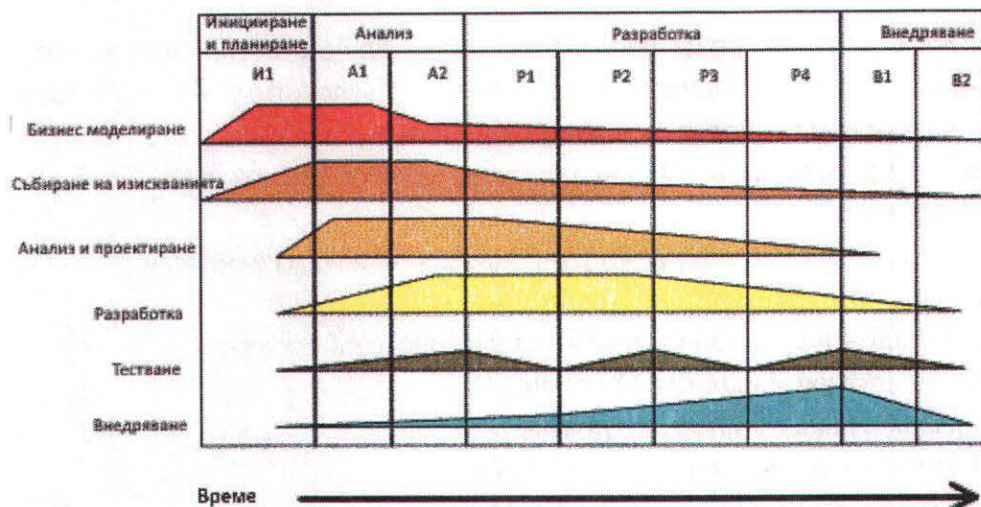
- ▶ Фаза Инициране и планиране (Inception Phase);
- ▶ Фаза Анализ (Elaboration Phase);
- ▶ Фаза Разработка (Construction Phase);
- ▶ Фаза Внедряване (Transition Phase).

Дисциплини – съвкупност от дейности:

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

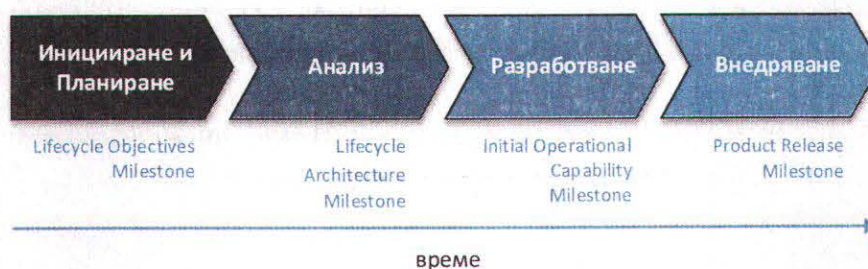
Графичното представяне на RUP фазите и дисциплините по време на жизнения цикъл на проекта е дадено на следната фигура:

Итеративен процес на изпълнение и разработка (RUP)



Графично представяне на фазите и резултатите от тях:

Фази и резултати (milestones)



5.1.2 Фаза Инициране и планиране на проекта

5.1.2.1 Цел

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

5.1.2.2 Задачи

Задачите от тази фаза са свързани с RUP дисциплините Събиране на изискванията и Бизнес моделиране. Те включват:

- ▶ Организиране на начална среща (kick-off meeting) след подписване на договора, по време на която ще бъдат представени екипите на Възложителя и Изпълнителя и ще бъдат планирани последващи срещи и предстоящи задачи;
- ▶ Получаване на документация, правила и процедури от Възложителя, които са свързани с проекта;
- ▶ Определяне, съгласуване и документиране на обхвата и изискванията;
- ▶ Разработване на плана за изпълнение на проекта;
- ▶ Първоначално идентифициране и анализ на рисковете на проекта;
- ▶ Определяне на нефункционални изисквания;
- ▶ Анализ на съществуващата инфраструктура;
- ▶ Създаване на архитектурна схема на системата;
- ▶ Дефиниране на критерии за приемане на системата;
- ▶ Установяване/изграждане на необходимата инфраструктура за последващите фази на проекта;
- ▶ Предоставяне на плана на проекта и други документи от фазата на Възложителя за преглед и съгласуване/одобрение.

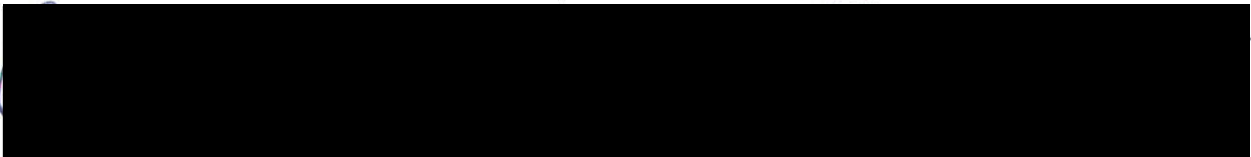
5.1.2.3 Резултати от фазата (Lifecycle Objectives Milestone)

- ▶ Съгласуван и одобрен от Възложителя списък с изисквания към усъвършенстваната софтуерна система и оценките за време и цена на изпълнението;
- ▶ Разбиране на изискванията, потвърдено от съгласувани с Възложителя основни случаи на използване на системата (primary use cases);
- ▶ План за изпълнение на проекта;
- ▶ Архитектурна схема на системата;
- ▶ Дефинирани и съгласувани с Възложителя критерии за приемане на системата;
- ▶ Установени методи и процедура за отчетност и сравняване на планираните и реално направените разходи за проекта;
- ▶ Списък с първоначално идентифицирани рискове;
- ▶ Готова работна среда за започване на работа според плана на проекта.

5.1.3 Фаза Анализ

5.1.3.1 Цел

Основната цел на тази фаза е да се направи анализ на текущото състояние на приложната система, да се анализира наличната документация на системата и да се анализират изискванията към промените на системата.



5.1.3.2 Задачи

Задачите във фазата на анализ са свързани с RUP дисциплините Събиране на изискванията, Бизнес моделиране и Анализ и проектиране. Те се разделят условно в две направления:

► **Бизнес и функционален анализ:**

- Допълнително уточняване/детайлизиране на изискванията, заложиени във фазата на инициране и планиране на проекта;
- Анализ на текущото състояние на системата и наличната документация;
- Анализ на процесите и функционалните изисквания към системата и създаване на модел на потребителските случаи;
- Описание на нефункционалните изисквания към системата;
- Описание на софтуерната архитектура;
- Документиране на резултатите от анализа и изготвяне на документ „Детайлна функционална и техническа спецификация“;
- Разработване на стратегия/план за осигуряване на качеството и тестването на системата.

► **Технически анализ:**

- Анализ на техническата и експлоатационната среда на интернет страницата на БНБ;
- Технически анализ на компонентите на системата, които предстои да бъдат усъвършенствани/променени;
- Анализ на влиянието на предстоящите промени за развитие на софтуерната система върху архитектурата, модела на данните, техническите параметри и конфигурационни показатели, показатели за натоварване и производителност на приложната система и влиянието на политиките и средствата за сигурност и защита на достъпа;
- Анализ и предложения за добавяне на допълнителни хардуерни компоненти, където това е необходимо и приложимо;
- Ако в усъвършенстването/промяната се включва интеграция или миграция – анализ и описание на техническите изисквания и начините за реализацията им;
- Дефиниране на практики и конвенции, които трябва да се спазват по време на фазата на изграждане;
- Документиране на резултатите от анализа и изготвяне на документ „Детайлна функционална и техническа спецификация“;
- Предоставяне на документа „Детайлна функционална и техническа спецификация“ за съгласуване и одобрение от Възложителя.



5.1.3.3 Резултату (Lifecycle Architecture Milestone)

Документ „Детайлна функционална и техническа спецификация“, който в края на фазата трябва да се подпише и от двете страни по договора – Възложител и Изпълнител.

5.1.4 Фаза Разработка

5.1.4.1 Цел

Основната цел на тази фаза е да се изгради софтуерната система в съответствие с изискванията дефинирани по време на фаза Анализ и плана за изпълнение на проекта. Фокусът в тази фаза е разработят компонентите и функционалността на системата, които се тестват в средата за разработка.

В тази фаза ще бъдат обособени итерации за разработка, които ще залегнат в Плана за изпълнение на проекта. Резултатите от всяка итерация ще бъдат функционалност или група от функционалности, които имат относително завършен (работещ) вид и могат да бъдат демонстрирани.

5.1.4.2 Задачи

Задачите от тази фаза са свързани с RUP дисциплините Анализ и проектиране/дизайн, Разработка и Тестване. Те включват:

- ▶ Изграждане на системата в съответствие с документа „Детайлна функционална и техническа спецификация“:
 - Подробен дизайн и разработка на измененията и допълненията във функционалността;
 - Подробен дизайн и реализация на измененията и допълненията в модела на данните на системата;
 - Създаване на сценарии за тестване;
 - Тестване в средата за разработка.
- ▶ Изготвяне на потребителска документация;
- ▶ Изготвяне или актуализация на системна техническа документация;
- ▶ Предоставяне на документацията от фазата за преглед, съгласуване и одобрение от Възложителя.

5.1.4.3 Резултату (Initial Operational Capability Milestone)

- ▶ Разработена и тествана в средата за разработка софтуерна система;
- ▶ Потребителска документация – ръководства за потребителя
- ▶ Техническата документация на системата
- ▶ Изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване.



5.1.5 Фаза **Внедряване**

5.1.5.1 *Цел*

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

5.1.5.2 *Задачи*

Задачите от тази фаза са свързани с RUP дисциплините Тестване и Внедряване. Според изискванията в тръжната документация те включват:

- ▶ Подготовка на тестова среда. Това включва и инсталиране на всички инструменти за провеждане на тестовите;
 - ▶ Подготовка на инсталационни скриптове и инструкции за инсталация на системата;
 - ▶ Инсталиране на промените на системата в тестова среда;
 - ▶ Подготовка на материали за обучение при необходимост;
 - ▶ Планиране и провеждане на обучение при необходимост;
 - ▶ Планиране, подготовка и провеждане на тестове за приемане;
- По време на тестовите е необходимо да се направи оценка относно използването на системните ресурси, както и да се направят препоръки, ако вследствие на развитието или разширението на обхвата на системата има необходимост от увеличаване на капацитета на някой от използваните ресурси (памет, дисково пространство, ограничения за мрежови трафик и др.).
- ▶ Съгласуване с Възложителя на сценариите за тестовите за приемане на системата;
 - ▶ Документиране на резултатите от обучението (в случай, че е проведено) и тестването на системата;
 - ▶ Преглед и отразяване/отговор на обратната връзка от тестовите и от потребителите, използващи системата, вкл. отнасящи се до грешки (бъгове) в системата;
 - ▶ Преглед и актуализиране на документи, изготвени в предишните фази, ако е необходимо;
 - ▶ Допълване на документацията относно състав и описание на конфигурационните файлове, ако по време на внедряването са настъпили промени по конфигурациите;
 - ▶ Планиране и съгласуване с Възложителя на времето и стъпките при инсталиране на промените на системата в продукционна среда;
 - ▶ Инсталация на промените към системата в продукционна среда;
 - ▶ Създаване на инструкция за инсталация;
 - ▶ Предоставяне на документите от фазата за съгласуване и подпис от Възложителя.



5.1.5.3 Резултату (Product Release Milestone)

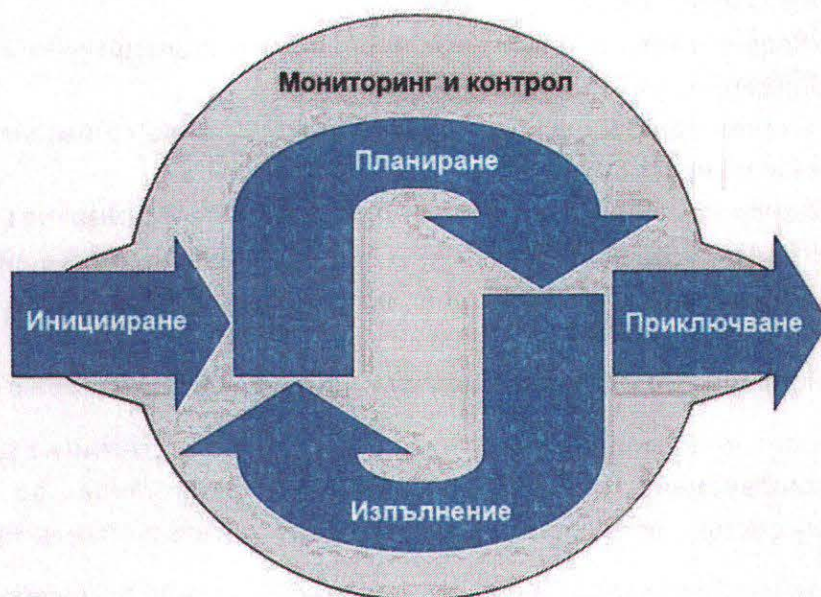
- ▶ Внедрена в продукционна среда работеща софтуерна система;
- ▶ Финален (актуализиран при необходимост) вариант на потребителска и системна документация (описани в резултат от Фаза Разработка);
- ▶ Документация свързана с осигуряване на качеството и резултати от проведени тестове за приемане на системата;
- ▶ Финална (актуализирана при необходимост) версия на изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване;
- ▶ Инсталационни пакети и инструкция за инсталация;
- ▶ Протоколи от проведено обучение (в случай, че е взето решение за извършване на обучение за направените промени в системата);
- ▶ Подписан приемо-предавателен протокол.

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

5.2 Процеси по управление на проекта

Подходът на Изпълнителя при управлението на проекта се базира на широко приемани в индустрията методологии и стандарти за управление на проекти като RUP, PRINCE2, PMI и ITIL (за периода на гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване), които са приспособени към специфичните бизнес и технически изисквания на Възложителя. Това спомага за установяването на общ комуникационен език с Възложителя, като в също време се поддържа висока гъвкавост при постигането на специфичните цели, потребности и очаквания към софтуерната система, предмет на настоящия проект.

Процесите, които ще са в основата на управлението на проекта са изобразени на следната фигура:



5.2.1 Инициране на проекта (Initiating)

В процеса по инициране на проекта влизат всички дейности по определяне на рамките и параметрите на проекта и по разработване на документа, съдържащ първоначално описание на проекта, цели и обхват, както и подготовка и провеждане на инициращата среща по проекта (kick-off meeting). Като част от този процес е определяне/сформиране на екипа за изпълнението на проекта, запознаването му с целите и обхвата на проекта и разпределяне на отговорностите на всеки член на екипа от страна на Изпълнителя.

5.2.2 Планиране на проекта (Planning)

В процеса по планиране на проекта влизат всички дейности по разработване и поддържане в актуално състояние през целия жизнен цикъл на проекта на документите План за изпълнение на проекта и План по качеството на проекта. Като част от този процес е представянето на тези документи на Възложителя, тяхното съгласуване и приемане.

Документите, които са резултат от този процес ще засегнат всички аспекти на проекта като обхват, срокове, бюджет, качество, комуникации, човешки ресурси, рискове, доставки и ангажименти на заинтересовани лица.

5.2.2.1 План за изпълнение на проекта

Планът за изпълнение на проекта ще включва следното:

- Общо представяне на проекта;

- ▶ Екип по изпълнение заедно с комуникационните пътища между членовете му;
- ▶ Подробна Work Breakdown Structure (дървовидна структура, в която проектът ще бъде раздробен на по-малки и по-лесни за планиране и управление части);
- ▶ Управленските и технически процедури и стандарти, към които ще се придържа екипът по изпълнение;
- ▶ Преглед на процедурите за приемане, които ще се използват за всички фази по проекта.
- ▶ Технологиите и инструментите, предвидени за използване в проекта;
- ▶ Ролите и отговорностите на членовете на екипа по изпълнение;
- ▶ Процедурите по ескалация на проблемите, засягащи екипите на Изпълнителя и Възложителя;
- ▶ Подробна Gantt схема за проекта, който ще бъде изготвен с MS Project.

Ангажимент на Ръководителите на проекта от двете страни на договора е да информират своевременно съответните заинтересовани лица по проекта за възникването на обстоятелства, които влияят на плана за изпълнение на проекта.

Поддържането на плана на проекта в актуално състояние е цикличен/итеративен процес през жизнения цикъл на проекта. Извършва се от Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя.

Всички обстоятелства, които водят до промени в плана за изпълнение на проекта ще се обсъждат с Възложителя и промените в плана ще се съгласуват и одобряват от него.

5.2.2.2 План за качеството на проекта

Целите, описанието и съдържанието на План за качеството на проекта са представени в т. [Планирани дейности за осигуряване на качеството](#) в текущия документ.

5.2.3 Изпълнение на проекта (Executing)

Този процес заема най-голяма част от времето, бюджета и ресурсите по проекта и продуцира основните доставки (deliverables) по проекта. По време на процеса по изпълнение, екипът по проекта изпълнява задачите от Плана за изпълнение на проекта.

Ключови фактори, които оказват влияние на успешното изпълнение на проекта са адекватно планиране и поддържане на плана на проекта в актуално състояние, управлението на рисковете (описано в т. [Подход за управление на риска](#) от текущия документ) и правилното управление на исканията за промяна (описано в т. [Управление на промените](#) от текущия документ). Всичко това обуславя цикличния/итеративен характер на изпълнението на проекта и е в пряка връзка с промените, наложени от

актуализациите на плана на проекта, одобрените искания за промяна и задачите свързани с превенцията или намаляване на последствията от рисковете по проекта.

Ключовата роля на Ръководителите на проекта от двете страни на договора по време на този процес се изразява в поддържане на добра комуникация в и между екипите, редовни статус прегледи и срещи с цел гарантиране на успешното изпълнение на проекта.

5.2.4 Мониторинг и контрол (Monitoring and controlling)

5.2.4.1 Вътрешен мониторинг и контрол

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

- ▶ Проследяване и наблюдение на дейностите по проекта за измерване на фактическия спрямо планирания резултат;
- ▶ Идентифициране и разрешаване на проблеми, които възникват в срока на действие на проекта;
- ▶ Наблюдение и намаляване или елиминирание на отклонения от планираните дейности и/или съответни дати;
- ▶ Преглед и обсъждане на статуса на проекта и планиране на бъдещи действия на формална и неформална основа (срещи относно напредъка, технически срещи, планирани и инцидентни отчети при необходимост);
- ▶ За вътрешното наблюдение ще бъде извършено следното:
 - Ежедневно неформално наблюдение на статуса на задачите, извършвано от Ръководителя на проекта;
 - Вътрешни срещи за статуса веднъж седмично, организирани от Ръководителя на проекта и с участие на членовете на екипа;
 - Седмични срещи за статуса, организирани от Ръководителя на проекта и Специалистът по осигуряване на качеството.

5.2.4.2 Срещи по проекта

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

5.2.4.3 Докладване

На месечна основа ще се изготвят статус отчети от Ръководителя на проекта от страна на Емпериу, в които ще се отразява напредъка по проекта за съответния месец

по-важни рискове и отворени въпроси (ако има такива), за които се очаква намеса или информация от Възложителя. Тези отчети ще се изпращат по електронната поща или друг подходящ канал за официална комуникация според изискванията в договора.

5.2.5 Етапи на изпълнение

Дейностите за проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения ("актуализации") към страницата на БНБ в интернет, съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в раздел III. от Техническата спецификация на тържната документация като обхват и функционалности, ще се извършва на следните етапи:

- **Етап 1**, който включва реализация на функционалността, описана в раздел III., т. 2 „Промени, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация“;
- **Етап 2**, който включва реализация на функционалността, описана в раздел III., т. 1, „Промени, свързани с разпространяването на статистически данни“.

За изпълнението на всеки етап Изпълнителят изпраща писмено уведомление до Възложителя.

5.2.6 Приемане на дейностите

Изпълнението на дейностите по подобрения, изменения и допълнения („развитие“/ „актуализации“ системата) към страницата на БНБ в интернет ще бъде приемано с двустранен приемателно-предавателен за всеки етап, подписан от представители на Възложителя и Изпълнителя.

В случай, че БНБ има забележки по изпълнението на етап от проекта поради отклонения от заданията и спецификациите, може да откаже подписването на приемателно-предавателния протокол. В този случай Възложителят уведомява писмено Изпълнителя в сроковете по договора и в срок до 5 (пет) работни дни от получаване на уведомлението страните подписват протокол, в който се отразяват направените забележки и се определя срок за тяхното отстраняване. Приемането на съответната услуга се извършва след отстраняване на несъответствията и забележките с подписване на протокол.

5.2.7 Срокове за изпълнение

Сроковете за изпълнение на дейностите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения ("актуализации") към страницата на БНБ в интернет, съгласно изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ще бъдат следните:

- Изпълнението на дейностите, включени в Етап 1, се извършва в срок до до 30 (тридесет) календарни дни след подписване на договора ;
- Изпълнението на дейностите, включени в Етап 2, се извършва в срок до 1 (една) година от подписване на договора.



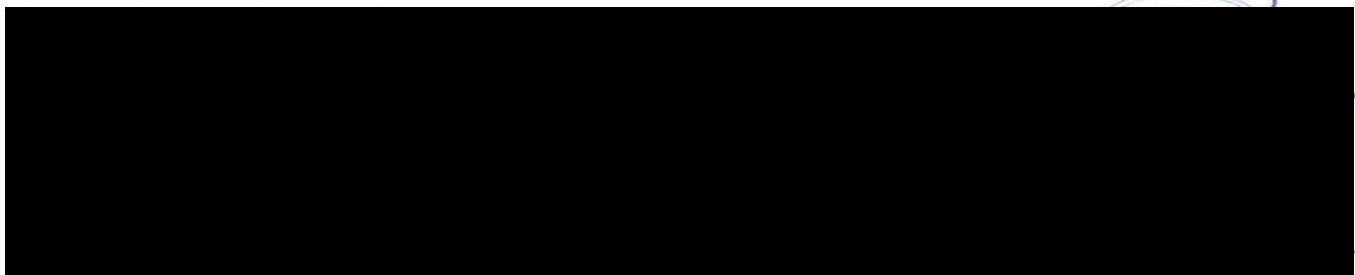
5.2.8 Приключване на проекта за развитие

Дейностите по проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения ("актуализации") към страницата на БНБ в интернет ще се счита за приключен след подписване на двустранен предавателно-приемателен протокол за приемане на етап 2.

Гаранционният срок на актуализациите, извършени в Етап 1 и Етап 2 започва да тече от датата на тяхното приемане, удостоверена с подписване на съответния двустранен предавателно-приемателен протокол.

5.2.9 Образци на документи

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



5.2.9.1 Протокол от среща

Протокол от среща

по договор

за Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет

Дата и място на срещата:

Тема на срещата:

.....

Участници:

Име и Фамилия	Длъжност, роля	Организация

Дневен ред и обсъждани въпроси:

- 1.
- 2.
- 3.

Взети решения:

- 1.
- 2.
- 3.

Следващи стъпки/задачи:

Задача	Срок	Отговорник

Статус отчет

по договор

Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет

за периода от до

I. Статус

№	Фаза/ Дейност	Статус	Коментар
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

II. Важни рискове, оценка, необходими действия

III. Отворени въпроси

Дата на изготвяне:

Изготвил: Име и фамилия, Роля



Приемателно-предавателен протокол**за извършени дейности по Етап ...****Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет****ВЪЗЛОЖИТЕЛ:** Българска Народна Банка**ИЗПЪЛНИТЕЛ:** Емпириу

Днес, 2017г. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема извършените от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ дейности по Етап ... на договор за Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет, а именно:

№	Дейност/описание
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

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

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

Българска Народна Банка**Емпириу**

Приел: (подпис)

Предал: (подпис)

Име, Длъжност:

Име, Длъжност



5.2.9.4 Заявка за искане на промяна (change request form)

Искане за промяна № XX

по договор за Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет

I. Попълва се от БНБ

Дата на подаване на заявката с искане за промяна:

Име на служител подаващ заявката:

Причини за искането за промяна:

.....

Описание на искането за промяна:

.....

Срок за реализация на промяната:

II. Попълва се от Емпириу

Дата на приемане заявката с искане за промяна:

Анализ на искането за промяна и предложение за реализация:

.....

Предложение за срок и ресурс в ч/ч за изпълнение:

.....

Необходими ресурси и/или действия от страна на БНБ (ако има такива):

III. Попълва се от БНБ

Потвърждение или отхвърляне на предложението за реализация, срок и ресурс:

.....

Дата:

Българска Народна Банка

Емпириу

.....

.....

Име, Длъжност:

Име, Длъжност

5.3 Инструменти, които ще се ползват при управление на проекта

Процес/Дейност	Инструмент
Планиране на проекта – създаване на План за изпълнение на проекта	MS Project 2013
Документация (протоколи, отчети и др.)	MS Word 2013
Изпълнение на проекта – възлагане на задачите на екипа за изпълнение	Atlassian Jira v.6
Мониторинг и контрол – проследяване на статуса на задачите и отчитане на времето за тяхното изпълнение	Atlassian Jira v. 6
Създаване на документи по проекта	MS Office 2013
Контрол на версиите	SVN

5.4 Други съпътстващи процеси, свързани с управлението на проекта

5.4.1 Управление на промените

Процесът по инициране на искания за промяна е двустранен. Т.е. искания за промяна могат да постъпват както от страна на БНБ, така и от страна на Емпериу. Исканията за промяна ще се иницират/възлагат чрез писмена заявка по електронната поща (е-мейл), след което ще се прави анализ и обсъждане дали съответната промяна трябва да се извърши в рамките на текущия проект.

Исканията за промяна ще се управляват по следния процес:



По време на изпълнение на проекта ще се осъществяват следните дейности:

- Изпращане на искане за промяна в писмен вид по е-мейл в съответната форма;



- ▶ Получаване на искане за промяна ;
- ▶ Регистрация на искане за промяна и уведомяване на изпращача с отговор на е-мейла;
- ▶ Анализ, оценяване и планиране - включва дейностите:
 - Анализ на искането;
 - Оценка на въздействието на промяната върху проектните дейности;
 - Оценка на необходимите ресурси за реализация на промяната и уведомяване на съответната страна (БНБ или Емпириу);
 - Одобрение или отхвърляне от съответната страна (БНБ или Емпириу);
 - Актуализиране на плана за изпълнение на проекта (ако има одобрение);
- ▶ Реализация на промяната. Дейностите по реализацията ще са съобразени с дейностите по управление на проекта, което включва и актуализация на плана на проекта, с цел включване на искането за промяна;
- ▶ Проверка на изпълнението и затваряне/приключване на искането за промяна.

5.4.2 Управление на комуникацията

5.4.2.1 Формални механизми за комуникация

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

- ▶ Факсове и електронни писма (e-mail);
- ▶ Препоръчани писма;
- ▶ Телефонни разговори.

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

5.4.2.2 Комуникационна схема

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

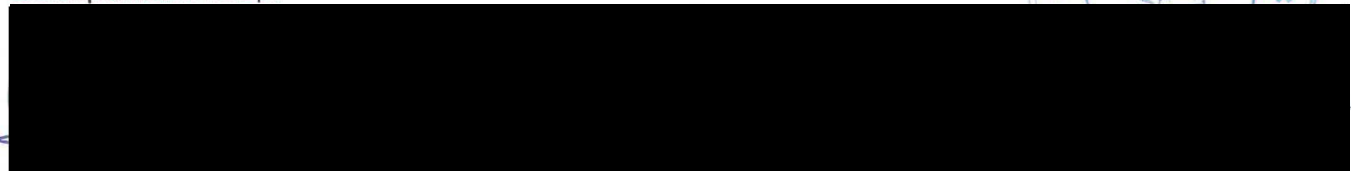
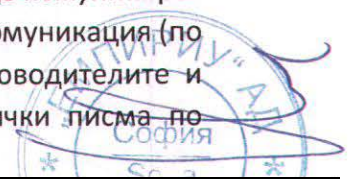
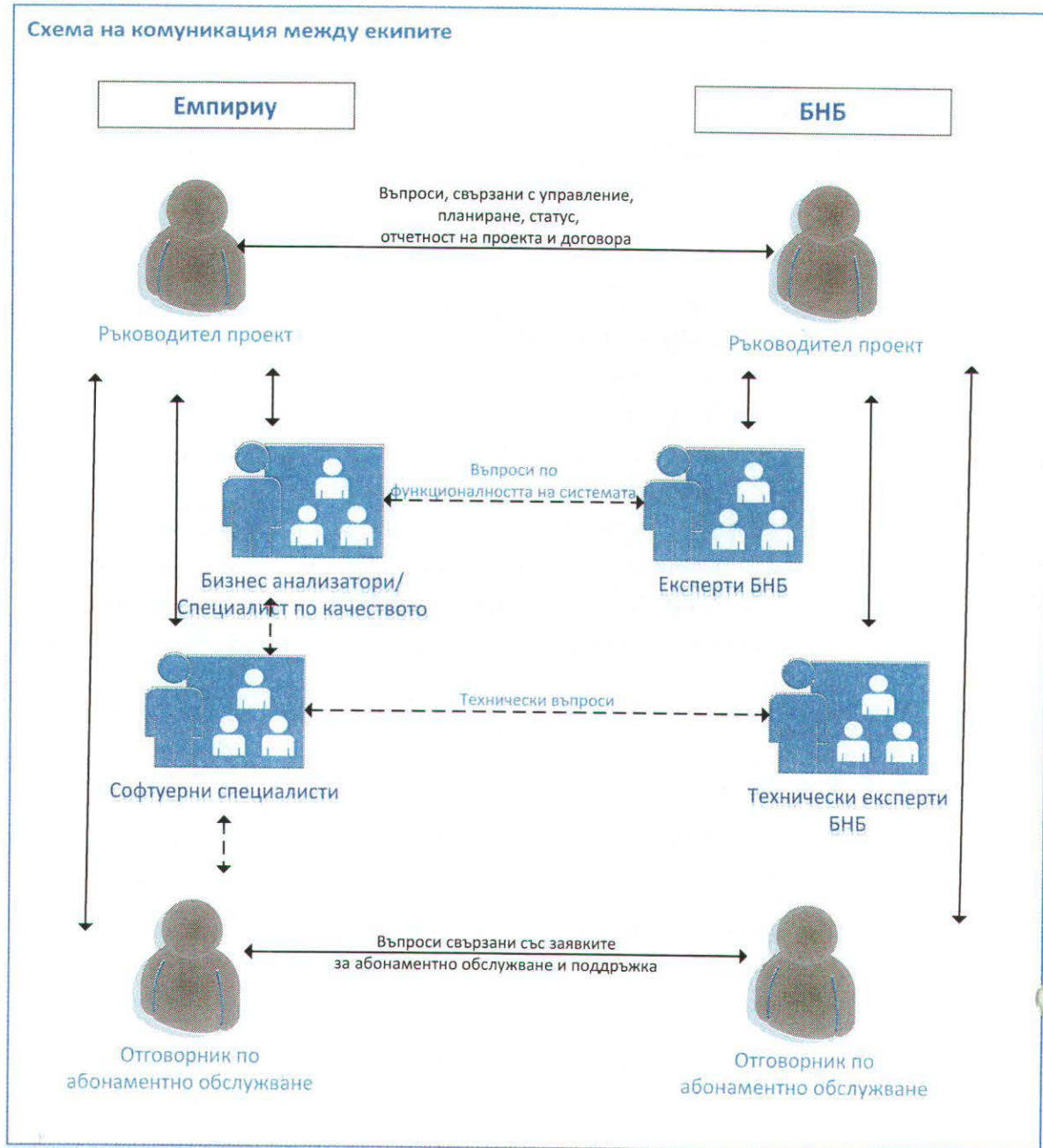


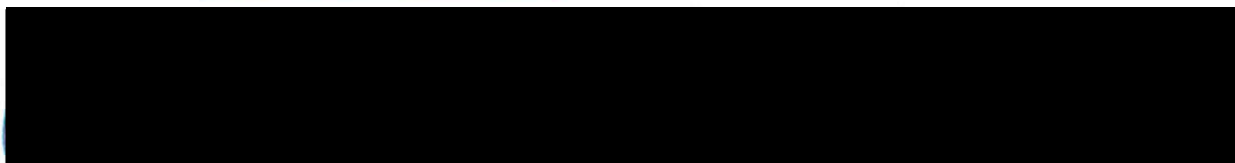
Схема на комуникация между екипите



5.4.2.3 Правила за ескалация

► От страна на Емпириу:

Първо ниво на ескалация:





Всички отворени въпроси или проблеми, които не могат да бъдат разрешени на нивото и компетенцията на съответните специалисти от екипа на Емпериу се ескалират към Ръководителя на проекта или към Отговорника за абонаментната поддръжка за всички заявки за поддръжка в рамките на изпълнение на договора. Те от своя страна вземат решение как, с кого и по какъв начин трябва да бъдат адресирани и комуникирани.

Второ ниво на ескалация:

В случай, че отворените въпроси или проблеми не могат да бъдат разрешени на ниво Ръководител проект или Отговорник за абонаментна поддръжка, те се ескалират до Изпълнителния Директор на Емпериу АД, който от своя страна взема решение как, с кого и по какъв начин трябва да бъдат адресирани и комуникирани.

► От страна на БНБ:

От страна на БНБ, трябва да бъде взето решение, в което да бъдат определени нива на ескалация и към кого става ескалацията в случаи на отворени въпроси и проблеми, които не могат да бъдат разрешени на нивото на съответните експерти от екипа. За това решение трябва да бъде информиран екипът на Емпериу по един от формалните начини на комуникация до 10 дни от подписване на договора.

5.4.3 Управление на конфигурацията

5.4.3.1 *Общо представяне на процеса*

Процесът по управление на конфигурацията ще осигури управляемо развитие на информационната система с всяка от промените и ще предостави проследимост за статуса на засегнатите въпроси, процеса на разрешаване на проблемите и прилагането на промените. Този процес е представен на следната схема:



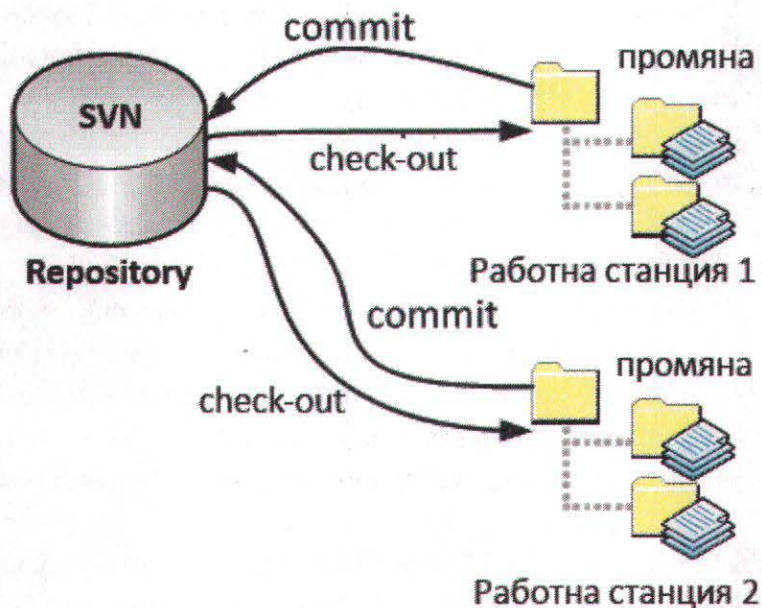
- ▶ **Идентификация и документиране на конфигурационни елементи.** Тази идентификация ще се основава на резултатите от анализа на текущото състояние на информационната система и първоначално идентифицираните конфигурационни елементи и параметри, които ще бъдат актуализирани или разширявани при необходимост. След идентификацията им, конфигурационните елементи ще бъдат документиран в инструмента за управление на конфигурацията, който ще бъде използван **Subversion (SVN)**.
- ▶ **Контрол върху управлението на конфигурацията.** Тук се включват следните стъпки, които ще се извършват, при актуализиране на определен конфигурационен елемент:
 - Ревизиране (check-out) на конфигурационния елемент, който трябва да бъде променен;
 - Извършване на промените в елемента;
 - Публикуване (check-in/commit) на промените;
 - Документиране на промените с инструмента за управление на конфигурацията. Напр. добавяне на коментар с пояснителен текст при публикуване;
- ▶ **Отчитане на състоянието.** Тази дейност включва преглед на текущото състояние на конфигурационните елементи и историческото проследяване на промените;
- ▶ **Инспекции и одити.** В този контекст ще се провеждат специфични инспекции от Специалистът по качеството, който ще проверява:

- Възможността за проследяване на промените в техническата документация, кодовете на софтуера, инструмента за управление на конфигурацията и т. н.;
- Правилното документиране на промените в техническата документация, кодовете на софтуера, инструмента за управление на конфигурацията, и т. н.
- Статусът на елементите за управление на конфигурацията.

5.4.3.2 Описание на Subversion (SVN)

Subversion (SVN) е софтуерна система за контрол на версиите. Системата използва централизирано хранилище за съхранение на файлови структури. Тя следи всички промени в директориите и файловете, поставени под неин контрол, като запазва всички стари копия със съответната дата и час, при постъпване на нови версии в хранилището. Това позволява на потребителя при нужда да се върне към по-стара версия на съответния конфигурационен елемент (файл, програмен код и др.) или да разгледа в детайли историята на промените. Такава организация на съхранение на файловете улеснява съвместната едновременна работа на всички членове на екипа по проекта.

5.4.3.3 Схема на работата със Subversion (SVN)



5.4.4 Управление на човешките ресурси

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

- Определяне на екип



Тази задача е свързана с избиране на подходящи хора съобразно опита и квалификацията им и съобразено със спецификата на съответната услуга.

Това включва изпълнението на следните дейности:

- Запознаване на членовете на екипа с целите и обхвата на съответната услуга (актуализация или абонаментно обслужване) и специфичните задачи, които трябва да бъдат извършени;
- Установяване на ползотворна работна среда, която да позволява на служителите да работят ефективно като един екип;
- Определяне на вътрешна схема на разпространение на знанието, посредством която всеки член на екипа да може да бъде замества от друг член;

► **Координация на членовете на екипа.** Това включва следните дейности:

- Разпределяне на задачи на членовете на екипа, които трябва да бъдат извършени;
- Балансиране на натовареността между членовете на екипа в съответствие с техните умения и знания;
- Постоянно ревизиране на схемата за разпространение на знанието.

► **Справяне с планирани или непредвидени замествания на персонал.** Тази задача включва комплект от дейности, целящи осигуряване на това планираните или непредвидени замествания да бъдат извършени по начин, който да осигури гладко и безпрепятствено изпълнение на услугите в обхвата на договора. Действията включват:

- Дейности по запазване и мотивиране на хората от екипа. Тези дейности са от голямо значение, тъй като те минимизират потребностите от заместване и следователно осигурява ефективно и контролирано изпълнение на договора;
- Разпространение на знание. Това ще осигури, че дори и в случай на непредвиден липса на определен член на екипа, останалите членове на екипа ще бъдат в състояние успешно да поемат неговите/нейните задачи.
- Придържане към процедурите и стандартите по качество.

► **Пакет от дейности при необходимост от заместване на персонал:**

- Анализ на влиянието и преразпределение на отговорностите на останалите членове на екипа (само в случай на непредвидима липса на някой от екипа);
- Търсене на подходящ нов член на екипа за заместване;
- Искане на обратната връзка от БНБ за предложения нов член на екипа;
- Въвеждане в длъжност и отговорности на новия член на екипа.

5.4.5 Подход и работни процеси за организиране и провеждане на обучение

Тези работни процеси ще изпълняват в случаите на планирани обучения за извършените промени в системата или се извършва допълнително обучение като част от абонаментното обслужване.

5.4.5.1 Организиране на обучение

За всяко обучение ще бъдат:

- ▶ Избран изпълнителски екип за провеждане на обучението, като в него бъдат подбрани най-подходящите специалисти в зависимост от спецификата на обучението и техния опит и преподавателски качества;
- ▶ Изготвена, съгласувана и одобрена от БНБ програма, в която ще се определя обхвата, графика за провеждане и участници в обучението;
- ▶ Подготвени помощни материали за обучението, съдържащи презентации, ръководства за потребителя, наръчници и инструкции, необходими за правилното и ефективното провеждане на обучението. Тези материали се предоставят на участниците в обучението на електронен формат;
- ▶ Осигурена тестова конфигурация на системата, която ще се ползва за целите на обучението;
- ▶ Подготвени и съгласувани с БНБ тестове и анкети, за оценяване на постигнатите резултати от участниците.

5.4.5.2 Провеждане на обучение

Обученията ще включват:

- ▶ Презентация на MS PowerPoint, която може да включва теоретична обосновка на темата за обучение, нормативна база, бизнес процеси и др. според спецификата на самото обучение;
- ▶ Демонстрация на функционалност;
- ▶ Дискусия с участниците;
- ▶ Практически упражнения;
- ▶ Проверка на постигнатите резултати;
- ▶ Документиране на резултатите от обучението;
- ▶ Препоръки към експертите на БНБ, в следствие на проведеното обучение (където е приложимо).

Обученията ще бъдат организирани и провеждани под формата на курсове, като материалът в тях ще е подбран в зависимост от различните роли и отговорности на експертите, които ще работят със или ще администрат и обслужват системата.

Всички обучителни курсове ще се провеждат с прилагане на груповия подход.



Обучителните курсове ще бъдат провеждани на посочено от Възложителя място. Максималният брой обучаеми за курс трябва да бъде 15 обучаеми.

Важно е да се отбележи, че всички материали, които ще се използват по време на обучението ще преминат през вътрешен преглед за качество преди да бъдат предоставени на потребителите.

5.4.5.3 Оценка на качеството на обучението и отчитане

Оценката на обучението ще се извърши на два етапа:

- ▶ **Етап 1:** В края на всеки курс за обучение, всеки обучаем ще бъде помолен да попълни формуляр за оценка на курса - Анкета. Целта е да се извлече информация за увереността на обучаемите относно придобитите по време на курса умения. Така след обработка на дадените отговори може да се формулира последваща нужда от обучения. Тези нужди могат да бъдат удовлетворени чрез организиране на повече курсове или изготвяне на по-разширен материал за обучение по темите, посочени от обучаемите. Подолу е представен примерен формуляр за оценка на обучението, който след подписване на договора ще бъде съгласуван с Възложителя и може да претърпи промени и допълнения.

Анкета за оценка на обучителния курсНаименование
на курсаИме на
обучаемия

Длъжност

Отдел

Дата

Бихме искали да Ви благодарим за времето, което ще отделите, за да отговорите на следните въпроси. Информацията, която ще ни предоставите ще бъде съхранявана като поверителна и ще ни позволи да повишим качеството на курсовете за обучение.

Част 1 - Обща

1. Как бихте оценили като цяло качество на курса? (моля отбележете само един отговор)

Лошо ☐Приемливо ☐Добро ☐Много добро ☐Отлично ☐

2. Как бихте оценили организацията на курса? (моля отбележете само един отговор)

а) времето определено за представяне на различните теми от инструктора

Задоволително ☐Приемливо ☐Незадоволително ☐

б) времето предвидено за дискусии и предоставяне на обратна връзка

Задоволително ☐Приемливо ☐Незадоволително ☐**Част 2 - Съдържание**

1. Как бихте оценили нивото на трудност на въпросите представени в курса? (моля отбележете само един отговор)

Много лесни ☐Лесни ☐Подходящи ☐Трудни ☐Много Трудни ☐

2. Как бихте оценили съдържанието на курса?(моля отбележете само един отговор)

Нуждите ми от информация не бяха покрити ☐

Обхвана няколко теми, но с много пропуски по другите ☐

Обхвана няколко теми с малко пропуски по другите ☐

Всички аспекти бяха обхванат ☐

3. Как бихте оценили инструктора(ите)? (моля отбележете само един отговор)

Лош ☐ Приемлив ☐ Добър ☐ Много добър ☐ Отличен ☐

4. Как бихте оценили цялостния резултат от курса?(моля отбележете само един отговор)

Курсът не отговори на моите очаквания ☐

Все още има въпроси, които не са обхванати в курса ☐

Целите на курса бяха постигнати ☐

Курса отговори на моите очаквания ☐

Част 3 - Предложения

Ако считате, че в курса не са засегнати въпроси или определени тематични елементи, или смятате, че трябва да подобрим и/или включим някои теми, ще Ви бъдем благодарни, ако ни помогнете и насочите вниманието ни към тях.

Благодарим ви за времето, което отделихте за попълване на анкетата!

► **Етап 2:** След попълване на анкетите (формуляри за оценка на обучението), ще се изготви Доклад за оценка на обучението, който ще даде обобщена

информация за оценката на организираниите обучителни курсове и постигнатите резултати от обучението. Докладът за оценка на обучението ще премине през вътрешен преглед за качество и в зависимост от приемането му на това ниво ще бъде предоставен на Възложителя до 2 седмици след приключване на обучението.

6 Описание на дейностите, необходими за изпълнение на поръчката

6.1 Дейности по развитие на системата и критерии за приемане на резултатите

В следващата таблица са показани дейностите, които ще бъдат изпълнени по проекта за развитие на системата и критерии за приемане:

Етап	Фаза	Доставка	Критерии за приемане на резултатите
Етап 0	Фаза Инициране и планиране на проекта	Актуализиране на план за изпълнение на проекта	Одобрени от Възложителя документи: Детайлни функционални и технически спецификации
		Изготвяне на План по качеството	
	Фаза Анализ	Бизнес анализ и изготвяне на документ „Детайлни функционални и технически спецификации“ за новата функционалност на страницата на БНБ в Интернет	
Етап 1	Проектиране, разработка и внедряване на функционалност, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация		
Етап 1	Фаза Разработка	Разработване на промените, съгласно документ „Детайлни функционални и технически спецификации“	Предадени и одобрени от Възложителя следните документи и доставки: - Спецификация за тестване - Тестови сценарии
		Изготвяне на Спецификация за	

		Вътрешни тестове	• Изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване • Проведени и успешно преминали тестове за приемане, подписан протокол за дейността • Инсталиране на версия в продукционна среда, подписан протокол за дейността • Двустранен приемо-предавателен протокол за Етап 1
		Подготовка на тестови сценарии за приемане на системата	
Етап 1	Фаза Внедряване	Подготовка на инсталационни скриптове	
		Подготовка на материали за обучение	
		Инсталация в тестова среда	
		Тестове за приемане	
		Обучение на вътрешни потребители (при необходимост)	
		Инсталиране в продукционна среда	
		Подготовка на първоначален вариант на потребителска и системна документация	
Етап 2	Проектиране, разработка и внедряване на функционалност за промени, свързани с разпространяването на статистически данни		
Етап 2	Фаза Разработка	Разработване на промените, съгласно документ „Детайлни функционални и технически спецификации“	Предадени и одобрени от Възложителя следните документи и доставки: • Спецификация за тестване • Тестови сценарии • Изходен код (Source code) и компилирани варианти на програмното осигуряване • Проведени и успешно преминали тестове за приемане, подписан протокол за дейността • Инсталиране на версия в продукционна среда, подписан протокол за дейността
		Изготвяне на Спецификация за тестване	
		Вътрешни тестове	
		Подготовка на тестови сценарии за приемане на системата	
Етап 2	Фаза Внедряване	Подготовка на инсталационни скриптове	
		Подготовка на материали за обучение	
		Инсталация в тестова среда	
		Тестове за приемане	
		Обучение на вътрешни потребители (при необходимост)	

		Инсталиране в продукционна среда	• Двустранен приемо-предавателен протокол за Етап 2
		Подготовка на първоначален вариант на потребителска и системна документация	
Общи	По управлението на проекта	Протокол за приемане на Етап1	
		Протокол за приемане на Етап2	
		Протокол от тестовите за приемане	До 3 дни след приключване на тестовите за приемане
		Протокол от проведено обучение	До 3 дни след приключване на обучението
		Оперативни документи (статус отчети, протоколи от срещи, искания за промяна и заявки за поддръжка и др.)	Регулярно

6.2 Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка

Емпериу АД ще осигури за срок от 1 (една) година безплатна гаранционна поддръжка на възложените промени на системата. Гаранционният срок започва да тече от датата на подписване на приемателно – предавателен протокол за съответния етап. Задълженията на Емпериу АД по гаранционната поддръжка ще останат валидни до изтичане на срока на гаранционна поддръжка на извършените актуализации на системата.

В рамките на гаранционната поддръжка, Емпериу АД се задължава да отстранява всички инциденти и/или проблеми, възникнали във връзка с или по повод извършените от него подобрения, изменения и допълнения. В гаранционната поддръжка не се включва добавянето на нова функционалност.

Услугите по гаранционна поддръжка ще се извършват съгласно процедурите и дейностите, описани в Приложение 1 на Техническото предложение на Емпериу „Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване“.

6.2.1 Организация на дейностите по безплатна гаранционна поддръжка

БНБ се задължава своевременно да уведомява писмено Емпериу АД за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционната поддръжка.





Емпириу АД ще осигури дежурство за приемане на заявки за гаранционна поддръжка 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, 7 (седем) дни в седмицата (тип Helpdesk), включително през празничните и почивни дни

Работата по време на гаранционната поддръжка ще бъде организирана по процедурата, описана в т. 6.2 Организация на работата за действия по инциденти/аварийни ситуации и проблеми/грешки, несъответствия от Приложение 1 на Техническото предложение на Емпириу „Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване. Времената за реакция и изпълнение на заявки по време на гаранционната поддръжка, както и приоритетите за тяхното обслужване са същите като тези за абонаментно обслужване, описани в т. 6.4 Време за реакция и изпълнение от Приложение 1 на Техническото предложение на Емпириу „Подробно описание на услугите по абонаментно обслужване.

Срокът на гаранционна поддръжка на актуализацията е 1 (една) година от датата на протокола за приемане на дейностите за съответната актуализация.

6.2.2 Обучение

В случай на необходимост от допълнително обучение на потребителите и експертите по експлоатация на системата, то трябва да бъде планирано чрез изпращане на писмена заявка от страна на БНБ, която включва тема, обхват и брой обучаеми. Обучението може да бъде планирано и като част от проекта за развитие, ако се прецени че служителите имат нужда в следствие на разширяване на обхвата на системата. За всяко обучение екипът на Емпириу ще изготвя програма и график за провеждане, които ще се съгласуват с БНБ.

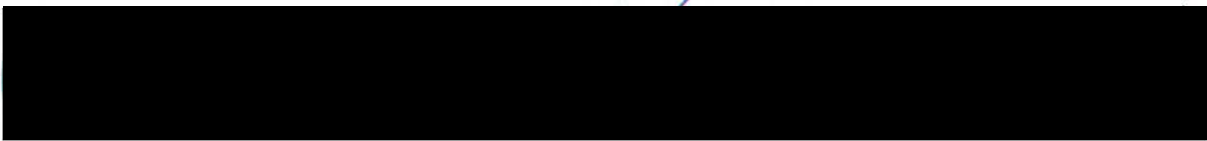
7 Средства и начини на постигане на резултатите по конкретните дейности

Средствата и начините за постигане на резултатите, конкретните инструменти за изпълнение на услугата, приложими стандарти и добри практики по конкретните дейности за развитие на системата са описани в т. 5 Организация и методология на работата по дейностите за развитие на системата.

8 План за изпълнение

Планът за изпълнение ще бъде изготвен и предоставен на възложителя по време на фазата на анализ на изискванията на конкретната функционалност като ще бъде съобразен с изискванията за срокове за изпълнение на услугите за актуализации, а именно:

- Изпълнението на услугите, включени в раздел III., т. 2 „Промени, свързани с оптимизиране на предоставянето на информация“ от Техническата

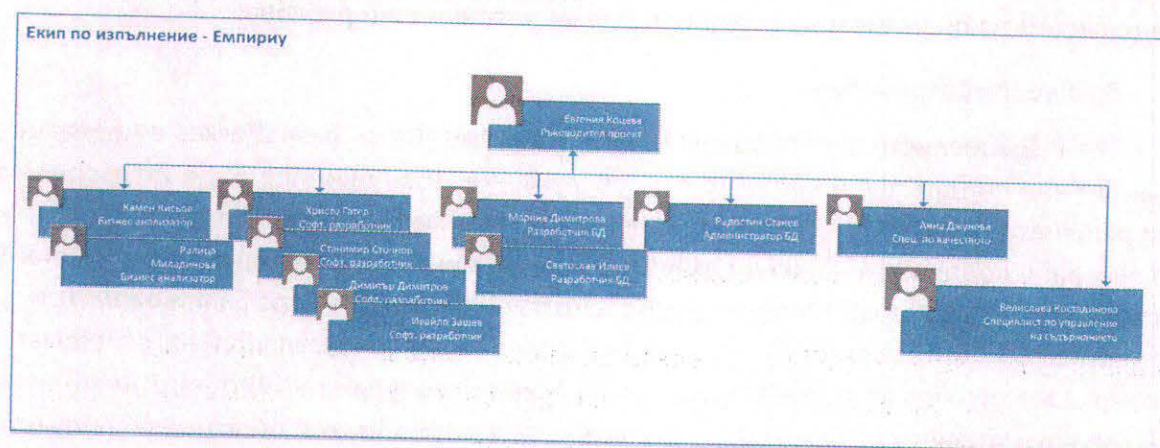


спецификация се извършва в срок до 30 (тридесет) календарни дни след подписване на договора;

- Изпълнението на останалите услуги по раздел III. от Техническата спецификация се извършва в срок до 1 (една) година от подписване на договора;
- осигуряване за срок от 1 (една) година безплатна гаранционна поддръжка на всички актуализации като гаранционният срок за всяка конкретна актуализация започва да тече от датата на подписване на приемателно-предавателен протокол за нея съгласно на договора.

9 Екип за изпълнение на поръчката

9.1 Органиграма на екипа по изпълнение



9.2 Роли и отговорности в екипа на Емпириу

9.3 Ръководител проект

Ще бъде отговорен за изготвянето на плана за изпълнение на проекта, за планирането на дейностите за отговор на риска, за организирането, управляването и контролирането на работата и ресурсите за успешно изпълнение на проекта, за изготвянето на всички очаквани резултати и отчети, за спазването и изпълнението на всички процедури и дейности, детайлно описани в т. 5.2 Процеси по управление на проекта и т. 6 Описание на дейностите, необходими за изпълнение на поръчката от текущия документ.

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

9.4 Бизнес анализатор

Отговаря за анализа на бизнес процесите и изискванията към системата и актуализациите към нея. Отговаря за изготвяне на документа, който е резултат от този анализ – „Детайлни функционални и технически спецификации за планираните промени и доработки на интернет страницата на БНБ. Взема участие в изготвянето на потребителска документация и ръководства. В ангажиментите на бизнес анализатора влизат срещи и оперативна връзка с ключовите потребители от страна на БНБ, които имат отношение към изискванията към системата и нейното използване. В хода на изпълнението на проекта и за целия период на договора, е отговорен за анализа и оценка на влиянието на промените в изискванията към системата върху обхвата и целите на проекта и договора. Участва активно в процесите по управление на риска като прави предложения за промяна и идентифициране на потенциални рискове.

9.5 Софтуерен разработчик

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

9.6 Разработчик на базата данни

Този специалист е отговорен за анализ на изискванията към данните на системата и текущото състояние на базата данни на системата. Прави промени и допълнения в дизайна на базата данни, съгласно изискванията и спецификациите. Разработчикът на базата данни е отговорен промените и допълненията в логическия модел на базата данни, участва в изграждане и реализиране на стратегията за миграция и/или изтриване на данни, където това е необходимо. В неговите ангажименти влиза и създаване и актуализация на техническата документация в частта свързана с базата данни. Във фазите по внедряване, гаранционна поддръжка и абонаментно обслужване, този специалист заедно със софтуерните разработчици участва в дейности свързани с въвеждането в реална експлоатация системата, в дейностите по отстраняване на причините и следствията от инциденти и проблеми.



9.7 Администратор на базата данни

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

Извършва контрол и отстраняване на проблеми при работата на базите данни на системата. Работи по конфигурирането и поддържането на сървърите на базите данни на системата.

Проверява log-овете и ресурсите, следи за проблеми или потенциални проблеми с базата данни на системата.

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

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

Изготвя предложения за оптимизиране на работата на информационната система.

Изготвя предложения за технологично обновяване при необходимост.

Следи за успешността на направените архиви на базата данни.

Възстановява базата данни от архивни копия.

Изготвя технологична документация за системата.

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

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

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

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

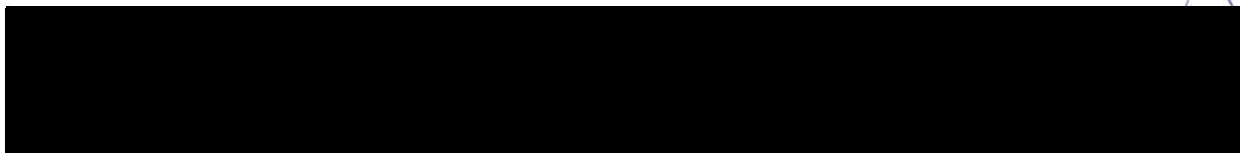
9.8 Специалист по качеството

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



9.9 Специалист по управление на съдържанието /Content Management/

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





9.10 Отговорник за гаранционната поддръжка

При сключване на договора Емпириу АД ще определи експерт от екипа, който бъде отговорник по гаранционната поддръжка и ще е контактното лице за всички дейности по гаранционна поддръжка на направените актуализации/

9.11 Представяне на екипа от Емпириу

Роля	Име	Кратко представяне
Ръководител проект	[REDACTED]	[REDACTED] е магистър – инженер по „Изчислителна техника“ с над 24 години практически опит във всички фази на разработване на софтуер. Евгения е участвала като ръководител на редица успешно завършени проекти за БНБ, НАП, МВР - КАТ, Министерство на здравеопазването и други. Тя е сертифициран Oracle специалист (Oracle 9i PL/SQL Developer Certified Associate) и притежава отлични организаторски, комуникационни и управленски качества. Реагира адекватно на рискови ситуации и умело планира и разпределя задачите и ръководи екипа си за успешно постигане на поставените цели. Заради богатия си технически опит и технологични знания и отличните си комуникативни умения, Евгения е предпочитан консултант за редица технически решения. Има сертификат за успешно положен изпит за вътрешен одитор на системи за управление на информационната сигурност спрямо изискванията на ISO 27001:2005 и ISO 19011:2002, както и сертификат за завършен курс по системен анализ. Освен това тя притежава и сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation, както и сертификат за преминато обучение за управление на софтуерни проекти.

Бизнес анализатор		_____ е бакалавър по „Индустриален мениджмънт“ и има над 6 г. професионален опит като бизнес анализатор. Той притежава сертификата за успешно преминато обучение по използване на инструментални средства за моделиране на бизнес процеси - IBM Certified BPM Analyst - Blueworks Live. Участва в проекти за Прокуратура на Република България и Агенция Пътна инфраструктура.
		_____ е участвала като експерт по поддръжката на Софтуера за управление на приходите (СУП) за НАП и отговорник по абонаментната поддръжка на системата ЕХД-ОБН за БНБ. Ралица успешно е преминала обучение за тестване на информационни системи и притежава сертификата за ISTQB Certified Tester, Foundation Level. Справя отлично със задачите, поставени и при изпълнението на проекта. Тя притежава сертификата за успешно преминато обучение по бизнес анализ, което е полезно при идентифицирането на проблемите и определянето на правилния подход за отстраняването им. Ралица проявява отлични комуникационни и организаторски умения, умения за работа в екип и за работа с клиенти.
Софтуерен разработчик		_____ е магистър „Изчислителна техника“ с над 7 г. практически опит в разработването на комплексни уеб базирани информационни системи. Димитър е завършил курс по JAVA 2 Fundamentals и има богати технически знания, които умело прилага в практическите аспекти. Той е участвал в реализацията на проекти за БНБ и МВР.
		_____ е бакалавър по специалност „Информатика“ и има над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик, придобит в хода на разработване

		и внедряване на информационни системи. Христо владее много доре използваните технологии и има опит в множество проекти, реализирани на международния пазар.
		е бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ и има над 5 г. професионален опит като софтуерен разработчик. Станимир успешно е приминал обучение и получил сертификат Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer. Участвал е в реализацията на проекти за Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и НАП.
		е възпитаник на „Технически университет“ в гр. София и е бакалавър по компютърни системи и технологии с професионална квалификация компютърен инженер. Той има над 3 г. опит разработването и внедряването на компютърни системи и отлично владее технологиите Java EE and Spring.
Администратор на бази данни		е магистър – инженер по „Компютърна техника и технологии“ и притежава 10 г. опит в администрирането на бази данни, администрирането на системи и разработката на софтуер. Той е отлично квалифициран експерт, който е участвал в реализацията на много проекти, чиито възложител е БНБ. Радостин притежава сертификат Oracle 10g OCP за администратор на бази данни.
Разработчик на база данни		е магистър по „Информатика“ с над 14 годишен опит в разработване на софтуер и над 7 г. опит в разработването на бази данни. Има редица успешно реализирани проекти за държавната администрация и големи организации с нейно участие като експерт бази данни /Интернет страницата на Българска Народна Банка, Информационна система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти в БНБ, VIES за Национална агенция за приходите и др. Марина е

		сертифициран Oracle OCP специалист. Притежава отлични познания относно използваните технологии. Работи много добре в екип и с клиенти. За добрата си работа по проекти за БНБ има препоръка от клиента.
		██████████ притежава над 15 г. професионален опит като разработчик на бази данни. Той има значителен опит в анализа, дизайна и в моделирането на бази данни. Светослав е доказан специалист в разработването, внедряването и поддръжката на софтуерни решения – сървърни платформи, системи за управление на бази данни и уеб приложения. Експертът притежава отлични познания относно използваните технологии.
Специалист по управление на съдържанието /Content Management/		██████████ е софтуерен разработчик с над 10 г. трудов стаж. Велислава е възпитаник на Софийския университет и бакалавър по приложна математика. Тя е доказан специалист и предпочитан консултант в работата с екипи на държавната администрация. Участвала е в проекти за БНБ и НАП. Тя е преминала обучение по Oracle Enterprise Content Management и е участвала като ключов експерт в разработката на интернет сайта на БНБ и отлично познава платформата за управление на съдържанието, както и механизмите за публикуване на web съдържание. Велислава е преминала обучителен курс и по Oracle 10g: Build J2EE Application. За успешната си работа по интернет страницата на БНБ, Велислава има препоръка от БНБ.
Специалист по качеството		██████████ е много организиран и високоотговорен специалист с над 5 г. практически опит в тестване и осигуряване на качество на софтуерни системи и приложения. Тя има магистърска степен по „Информационни технологии“ и притежава отлични познания относно използваните технологии и инструменти за тестване. Анна успешно е преминала обучение за тестване на информационни системи и притежава

		сертификат за ISTQB Certified Tester, Foundation Level. Умее да работи в екип, има отлични комуникационни и организационни качества. Анна е участвала в изготвянето на множество тестова и потребителска документация, както и в провеждането на голям брой обучения на потребители.
--	--	--

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

9.12 Необходими човешки ресурси от БНБ

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

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

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

До 5 (пет) дни от датата на сключване на договора БНБ трябва да изпрати по електронна поща до Изпълнителя информация за контакти на Ръководител проект и Отговорник по абонаментното обслужване от страна на БНБ.

10 Място на изпълнение

Дейностите, които изискват работа с производствената (реалната) и тестовата среда на информационната система, ще се извършват на следния адрес: гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1. Те ще бъдат съобразени с правилата за достъп до сградите на БНБ и работното време, съгласно вътрешните правила на БНБ.

11 Подход за управление на риска

11.1 Представяне на подхода и методологията

Управлението на риска има за основна цел да идентифицира и отговори навреме на потенциални проблеми за избягване на кризисни ситуации, които могат да повлияят успеха на проекта за развитие и на договора като цяло.

Планирането на управлението на риска ще се осъществява в контекста на дейностите по планиране. Основната задача в планирането на управлението на риска е да се дефинират специфични дейности, които ще трябва да бъдат извършени в рамките на проекта, да се уточнят необходимите ресурси за осъществяване на тези дейности и да се определи как ще се извършва комуникацията и координацията по обработване, отговор и контрол на рисковете.

Следващата фигура представя диаграма на процеса по управление на риска, който ще бъде приложен за изпълнение на проекта.



Предложеният процес по управление на риска включва следните фази:

- **Идентифициране на риска.** Тази фаза е свързана с идентифицирането на потенциални рискове чрез анализиране на налична информация и нейната обработка. Първоначалният изход от задачата по идентифициране на риска е списък от рискове (Регистър на рисковете). Идентифицирането на риска ще бъде повтаряща се задача, която за първи път ще бъде извършена при започването на проекта и след това ще се преповтаря на периоди и на случайна база през целия жизнен цикъл на проекта. Тази задача ще бъде

под пряката отговорност на Ръководителя на проекта. Другите членове на екипа по проекта също ще бъдат ангажирани по задачата с цел да развият и съхранят чувство на собственост и отговорност за рисковете и действията по тяхната обработка. Ще бъдат използвани различни подходи за идентифициране на рисковете. Тези методи включват използването на таксономии, brainstorm анализ на сценарий, научени уроци или други подходи за придобиване на знание.

- **Анализ на риска.** Анализът на риска включва превръщане на данните за риска във форма, която улеснява вземането на решение. Много важен компонент на тази стъпка е поставянето на приоритет на рисковете, така че най-важните рискове да бъдат адресирани първи. От изготвения списък от рискове в контекста на задачата по идентифицирането на риска, Ръководителят на проекта, в тясно сътрудничество с членовете на екипа по изпълнение на проекта, ще определят списък от "топ рискове", за които ще отделят ресурси за планиране и осъществяване на стратегия за отговор на риск. Освен това, те ще определят кои рискове, ако има такива, са с толкова нисък приоритет, че могат да бъдат премахнати от списъка. При необходимост списъкът с рискове ще бъде съгласуван с Ръководителя на проекта от страна на Възложителя и да се поиска обратна връзка от БНБ. По време на договора, и при промяна на обстоятелствата, анализът на рискове ще бъде повторен с обновен списък от рискове, поддържан в контекста на задачите по идентифициране на риска. Могат да се появят нови рискове и стари рискове, които нямат достатъчно висок приоритет могат да бъдат премахнати или "деактивирани". Анализът на риска ще бъде базиран на оценки, използващи два широко приети атрибути на риска, а именно **вероятност** (1 слаба, 2 средна, 3 голяма) на риска и **влияние** (1 слабо, 2 средно, 3 голямо) на риска. Вероятността на риска е мярка за възможността рискът да се случи. Влиянието на риска определя степента на поражения, които риска може да нанесе, ако се случи. Общата мярка на риска – **изложеност** се получава след умножението на тези атрибути.
- **Планиране на отговор на риска.** Основната цел на тази фаза е да се набележат дейности, задачи, срокове и отговорности за контролиране на най-важните и значими рискове, идентифицирани по време на анализа на риска. Тези задачи и дейности трябва да бъдат взети предвид в процеса на планиране на проекта – изготвяне и актуализиране на плана за изпълнение. Планирането на отговор на риска ще бъде извършено от Ръководителя на проекта със съдействието на другите членове на екипа при специфични технически въпроси и в координация с Ръководителя на проекта от страна на БНБ (когато съответният риск изисква намеса/участие на екипа на



Възложителя). Отговорници по изпълнението на задачите за отговор на риска могат да бъдат членове както на екипа на Изпълнителя, така и на Възложителя. Това зависи от набелязаните мерки за отговор на риска и от това кой екип по проекта засягат.

- ▶ **Контрол/отговор на риска.** Целта на тази фаза е да гарантира изпълнението на дейностите по отговор на рисковете. По време на тази фаза, отговорният персонал ще изпълнява проактивно задачите поставени му в плана за отговор на риска. Отговорността за проверка и контрол на изпълнението е на Ръководителите на проекта от двете страни на договора, всеки за задачите, които касаят неговите правомощия и екип.
- ▶ **Проследяване на риска и докладване.** Дейностите по проследяване на риска включват:
 - Всички рискове с изложеност > 4 , ще бъдат постоянно наблюдавани от Ръководителя на проекта за промени в техния статус и обстоятелствата, които им влияят;
 - Ръководителят на проекта ще изпълняват или назначат изпълнение на планираните действия от плана за отговор на риска като част от цялостната дейност по управление на проекта. Напредъкът по тези дейности, свързани с риска и съответните промени в обстоятелствата влияещи на риска ще бъдат проследявани и отразявани в статуса по проекта;
 - Докладване на риска. Обсъждането на рисковете с Ръководителя на проекта от страна на Възложителя по време на регулярните срещи по статуса на проекта или когато е необходимо, е от голямо значение за правилно разбиране на направените изводи и подпомагане на превантивните дейности и на дейностите при настъпване непредвидени случаи (рискове) от страна на БНБ.
- ▶ **Систематично преоценяване на риска.** На периодична база (или при извънредна необходимост) ще бъде извършвана преценка на идентифицираните рискове по време на изпълнението на проекта. Това може да стартира изпълнението на нова итерация за идентифициране на риска, за анализ на риска и за задачите по планиране отговор на риска, описани по-горе.

11.2 Управление на риска по време на гаранционната поддръжка и абонаментното обслужване

За управлението на риска през периодите на гаранционната поддръжка и абонаментното обслужване ще се прилага същия подход както за проектите по развитие на системата. Т.е. управлението на риска ще минава през същите фази. Важните рискове (с изложеност >4) ще се дискутират с Възложителя на срещи по изпълнение на договора и ще влизат в регулярните отчети по поддръжка/абонаментно обслужване. Всичко това ще се прави с цел да се осигури адекватно покриване или избягване на последиците от рискове, които могат да повлияят на успеха на изпълнението по договора и на нормалната работа на системата.

12 Подход за осигуряване на качеството

12.1 Дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на развитието на системата

Емпериу АД предлага подход за извършване на дейностите по осигуряване на качеството, който да гарантира и спомага за постигане на най-високи нива на качество на услугите, предмет на поръчката, като се придържа към структурирана и адаптивна Система за Контрол на Качеството, официално заверена и отговаряща на стандарта ISO-9001/2008. Чрез тази система, качеството на предлаганите услуги и продукти се гарантира посредством:

- ▶ Определяне и прилагане на процедурите и стандартите за всички дейности по жизнения цикъл на проекта;
- ▶ Установяване на стандартни процедури за проверка, контрол, одит и водене на записи за всички резултати от проекта, които подлежат на отчитане;
- ▶ Изготвяне на необходимите процедури по дейностите през целия жизнен цикъл на проекта, ако не са налични;
- ▶ Потвърждаване на принципите и стратегията за качество от страна на управлението.

За целите на проекта ще бъде създаден и въведен подход за управление на качеството, който да отговаря на специфичните особености на предмета на поръчката. Той следва да бъде документиран в Плана за качеството, който ще бъде изготвен по време на началната фаза на проекта. Този План ще включва следното:

- ▶ Общо представяне на проекта;
- ▶ Списък на резултатите от проекта, които подлежат на отчитане, представени чрез матрица за проследяване на резултатите, подлежащи на отчитане.

- ▶ Изискванията за качество, критериите и количествените измервания, които ще бъдат използвани за оценка на качеството на резултатите от проекта, които подлежат на отчитане;
- ▶ Стандарти и Ръководства, които ще бъдат следвани при изпълняване на проекта;
- ▶ Дейности за контрол на качеството, които ще осигурят изследването на определени резултати (резултатите от проекта, които подлежат на отчитане) и извършваните дейности, с цел оценка на тяхното съответствие със съответните стандарти за качество;
- ▶ Дейности за подобряване на Качеството;
- ▶ Ролите и отговорностите и персоналът за осигуряване на контрол и гарантиране на качеството;
- ▶ График за извършване на планираните дейности за гарантиране на качеството и извършване на контрол.

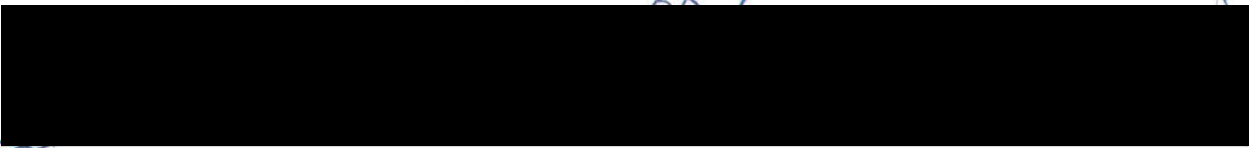
Показателите, които ще бъдат наблюдавани при тестване на системата са:

- ▶ **Коректност:** степента, до която софтуерът отговаря на изискванията и спецификациите;
- ▶ **Надеждност:** софтуерът е стабилен, не се извършват неправилни действия при получаване на неправилни данни, визуализира коректни съобщения за грешки и проблеми;
- ▶ **Ефективност:** колко ефективно е използването на машинни ресурси от софтуера и каква е скоростта на изпълнение;
- ▶ **Използваемост:** леснотата, с която потребителят може да се научи да оперира със софтуера и да обяснява неговите резултати;
- ▶ **Поддръжка:** колко лесно се правят промени в софтуера, за да се осъвременява или да локализира и да фиксира грешка;
- ▶ **Преносимост:** колко лесно е да се премести софтуерът в нова хардуер/софтуер среда;
- ▶ **Цялостност и сигурност:** колко сигурен е софтуерът срещу опити да се наруши неговия контрол за достъп; до каква степен са консистентни данните при обработки, приключили с грешки;
- ▶ **Оперативност:** колко лесно е да се свърже софтуерът към друга система за да обменя данни с нея.

12.1.1 Дейности за контрол на качеството

Контрол по качество е процес по наблюдение и записване на резултатите от изпълнените дейности, свързани с качеството, за да бъде оценено изпълнението и при необходимост да се препоръчат промени.

Основните цели на този процес са:



- ▶ Валидиране на коректността на работа на системата;
- ▶ Определяне на причините за влошен процес или качество и препоръчване и/или предприемане на действия за отстраняването им;
- ▶ Гарантиране, че системата отговаря на изискванията.

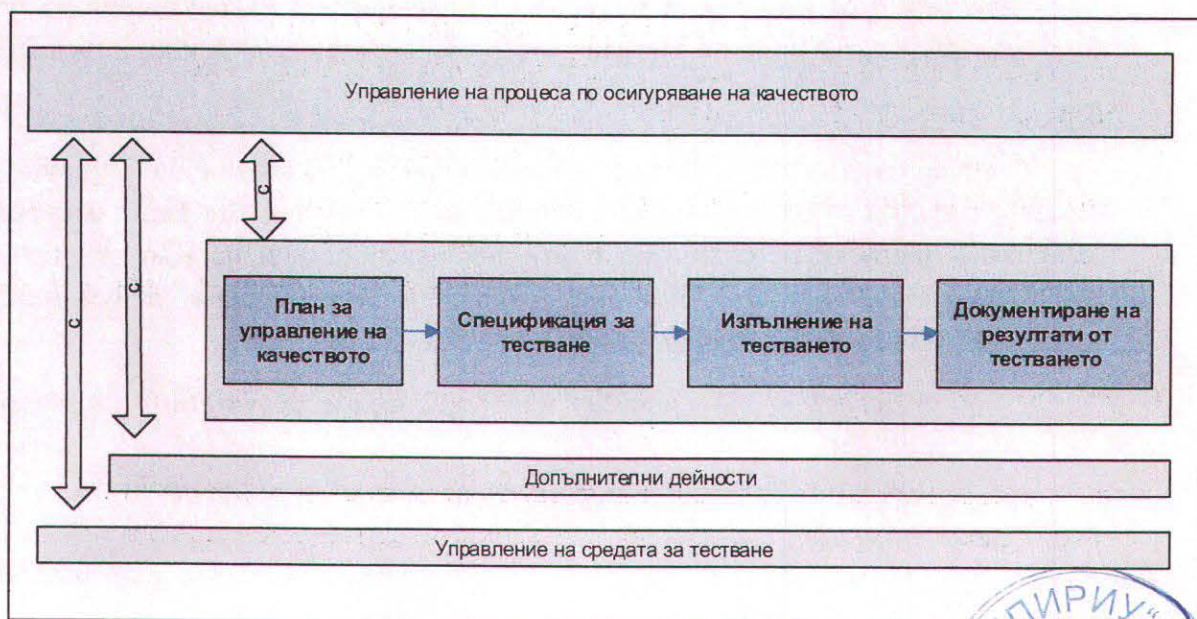
Процесът по контрол на качеството ще включва:

- ▶ **Превенция** – действия, които ще бъдат предприети с цел предотвратяване на възникване на проблеми, грешки или несъответствия.
- ▶ **Инспекция** – действия, които ще бъдат предприети за установяване на възникнали проблеми, грешки или несъответствия. Вниманието на тези инспекции ще бъде насочено към:
- ▶ **Преглед на придържането към процедурите**, описани в съответния План за реализация и План за качеството на проекта;
- ▶ **Оценка на постигнатите резултати** от членовете на екипа по отношение на спазване на процедурите по управление на качеството.

Допустими отклонения – ще бъде определен допустим обхват на приемливост на резултатите, който ще бъде специфицирани в Плана по качество.

Резултатите от контрола на качеството ще бъдат представяни на Ръководителя на проекта, който при необходимост да планира и предприеме необходимите превантивни и/или коригиращи действия.

На следващата диаграма е представен общия процес за осъществяване на контрол върху качеството:





Извършването на тестването на приложенията ще преминава през следните основни стъпки:

- ▶ **Тест планиране** - по време на тази фаза на тестването се определят насоките за изграждане и изпълнение на стратегията за тестване, определят се видовете тестове, тяхната последователност, идентифицира се обхвата на тестване, методите и средствата за тестване, начините за измерване и анализ на резултатите, дефинират се процесите по наблюдение и документиране на процеса, определят се критериите за качество, необходимите ресурси и средата за тестване;
- ▶ **Тест анализ и дизайн** - по времето на тази фаза се извършва анализ на приложението, определяне на тест условията, дефиниране на тест сценариите, изготвя се необходимата документация, скриптове и се подготвят тестови данни. Всеки един тестови сценарий ще съдържа информация за предусловия за изпълнение, входящи данни, извършвани действия и очаквани резултати;
- ▶ **Тест изпълнение и докладване** - по времето на тази фаза се изпълняват подготвените тестови сценарии, в резултат от изпълнението се регистрира описание на откритите дефекти/несъответствия като в данните за тях присъства информация относно версията на софтуера, вид и версия на спецификация, която е използвана за дефиниране на сценария, описание на проведения тест, резултатите от него (очаквани и реални);
- ▶ **Оценка на поставените критерии** - изготвя се крайна оценка за допустимост на продукта според определените критерии за качество.

Резултатите от извършено тестване се докладват на Ръководителя на проекта, който разпределя задачите по отстраняване на откритите дефекти или несъответствия.

12.1.1.1 Преглед

Специалистът по качеството ще извършва преглед на всеки един документ, който отразява резултат от фаза на проекта и подлежи на отчитане. Ще бъдат извършвани и технически прегледи от страна на софтуерни разработчици по ключови технически резултати, подлежащи на отчитане (например: Техническата документация на системата). Целите за провеждане на тези прегледи се свеждат до:

- ▶ Набелязване на пропуски или проблеми в резултатите, подлежащи на отчитане;
- ▶ Предлагане на решения за набелязаните липси и/или проблеми.

12.1.1.2 Одит

Одитът на качеството е независим процес, който ще има за цел да определи дали извършените дейности по проекта са в съответствие с планираните такива.

Целите на одита ще включват:

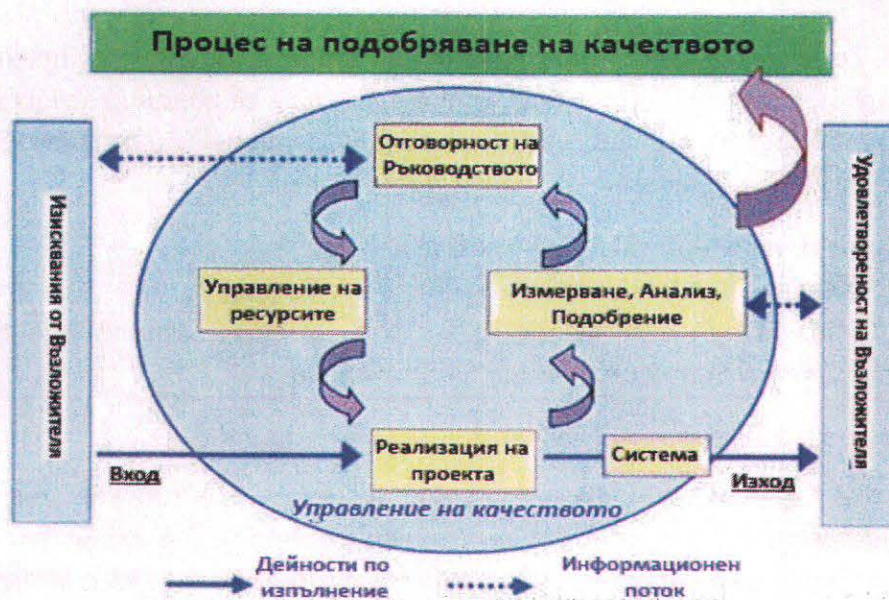
- ▶ Идентифициране на всички добри практики;
- ▶ Идентифициране на всички несъответствия,
- ▶ Проактивно подпомагане на екипа при изпълнение на процесите, свързани с осигуряване на качеството.

Одитът ще бъде извършван от специалистът по качество и ще бъде планиран и описан в Плана по качеството. Резултатите от всеки одит ще бъдат документирани и предадени на Ръководителя на проекта, който има отговорността за планиране и предприемане на последващи действия, ако се налагат такива.

12.1.1.3 Дейности за подобряване на качеството

Дейността по подобряване на качеството е непрекъснат и итеративен процес, в който отбелязаните слабости и успешни практики ще бъдат анализирани от специалиста по качеството и от Ръководителя на проекта, за да се планират и организира изпълнението на действия за потенциалните подобрения. Отговорност на Специалистът по качеството и Ръководителят на проекта ще бъде да:

- ▶ Благоприятстват за изпълнение на Плана за реализация и Плана за качеството на проекта;
- ▶ Регулират процедурите за контрол на качеството и процедурите за извършване на одит за оценяване на придържането към тях;
- ▶ Настояват за спазването на тези процедури чрез прилагането на обучение в случаите, в които това е необходимо;



12.1.2 Приложими стандарти и ръководства

По време на изпълнение на проекта ще бъдат използвани/следвани следните стандарти и ръководства:

- ▶ Наръчник по качеството като част от системата за управление на качеството ISO 9001/2008;
- ▶ Методология и принципи за изпълнение на дейностите по проекта, представени в текущия документ;
- ▶ Методология на работата по абонаментното обслужване и гаранционна поддръжка, представени в текущия документ;
- ▶ План по качеството;
- ▶ Всички изготвени по време на изпълнението функционални и технически спецификации;
- ▶ Спецификация за тестване;
- ▶ Тестови сценарии, обособени по модули и видове тестове;
- ▶ Протоколи за резултати от тестването.

12.2 План за тестване

Планът за тестване има за цел да определи обхвата на тестването, както и стратегия, която да бъде използвана в хода на тестването. В него ще бъдат определени видовете и целите на тестовете, които ще бъдат проведени, необходимите ресурси за провеждането им, времеви график за провеждането им.

12.3 Видове тестове

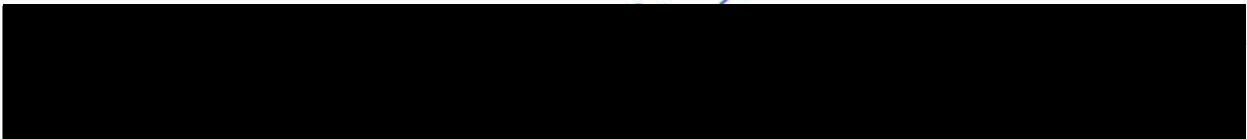
12.3.1.1 Тестване на компонентите (Unit testing)

Тестването се извършва на ниво градивна единица и проверя правилното функциониране на отделен сегмент на кода. Целта е както да се подобри качеството на крайния продукт, така и да се повиши ефективността на процесите по разработка и контрол на качество. Преимущества на този вид тестване са:

- ▶ Увеличава увереността в коректността на кода;
- ▶ Неуспехът в изпълнението на тестовете е очевиден;
- ▶ Увеличава увереността, че промени в части от системата няма да доведат до спиране на коректната работа на други такива.

12.3.1.2 Функционално тестване (Functional testing)

Целта на функционалното тестване е да се съпоставят реалните действия и състояние на системата с тези описани във функционалната спецификация, което гарантира, че при наличие на несъответствия, те ще бъдат открити навреме и съответно отстранени. Този вид тестване ще бъде планирано за всяка промяна и версия на системата.





12.3.1.3 Регресивно тестване (Regression testing)

С провеждането на това тестване се цели да се потвърди, че след отстраняването на даден проблем/грешка/несъответствие не е възникнал друг такъв. Регресивното тестване се провежда с цел максимално ефективно управление на качеството. Като главна цел проверката трябва да потвърди, че:

- ▶ Непроменените части от системата имат непроменено поведение;
- ▶ Модифицираните части работят както се очаква;
- ▶ Системата като цяло изпълнява изискванията.

Този вид тестове ще се провежда за всяка промяна и версия на продукта, с цел максимално ефективно управление на качеството.

12.3.1.4 Тестове за производителност (Performance testing)

Тестването на производителността ще има за цел проверка и оценка на времето за отговор и реакция на системата и използването на паметта при обичайното натоварване, както и при свръхнатоварване. За по-голяма ефективност тестването ще бъде разделено на два подтипа - за натоварване (load) и стрес тестове (stress).

- ▶ Тестовите за натоварване (load) ще бъдат изпълнение с цел:
 - Оценка на производителността на системата при различни натоварвания;
 - Оценка на възможността на системата да продължи да работи нормално при тези условия;
 - Оценка на необходимото време от създаване на дадена заявка от потребител до получаването на краен резултат
- ▶ Стрес тестването (stress) ще бъдат изпълнение с цел:
 - Намиране на грешки, дължащи се на ограничени ресурси или конкуренция за тях;
 - Установяване на максималното натоварване, с което може да се справи обекта на тестването при конкретната конфигурация.

Този вид тестове ще се провежда задължително за всяка промяна, за която е преценено, че може да има отражение върху общата работоспособност на системата. На база проведените тестове ще бъдат изготвяни препоръки за Възложителя, ако вследствие на развитието или разширението на обхвата на системата има необходимост от увеличаване на капацитета на някой от използваните ресурси (памет, дисково пространство, ограничения за мрежови трафик и др.). Планирането на тези тестове ще става в Плана за качеството.

12.3.1.5 Тестване за потребителски интерфейс (User-interface testing)

Тестването на потребителския интерфейс е свързано с тестването на компонентите и ще бъде изпълнено с цел да се провери:

- ▶ Дали потребителския интерфейс осигурява необходимата функционалност и дали показва правилните резултати;
- ▶ Правилна навигация между различните интерфейсни компоненти. Въвеждане, обработване и проследяване на данни.

Ще бъдат използвани както валидни, така и невалидни данни за всеки тест сценарии при провеждането на тестването, за да се гарантира, че:

- ▶ Очакваните резултати се получават тогава, когато се използват валидни данни.
- ▶ Подходящите съобщения за грешки при операциите се появяват при използването на невалидни данни.

12.3.1.6 Тестване за контрол на сигурността и достъпа

Тестването за контрол на сигурността и достъпа следва да бъде извършено, за да се гарантира, че:

- ▶ Достъпът до предоставените ресурси е въведен по правилния начин;
- ▶ Всеки потребител може да има достъп само до онази функционалност или данни, за които има разрешение за достъп според изпълняваната от него роля;
- ▶ Само конкретни потребители с право на достъп до системата имат достъп до приложението и данните.

Специфични критерии за успешното преминаване на този вид тестване са:

- ▶ Компонентите на потребителския интерфейс се появяват по подходящия начин според ролята, изпълнявани от потребителите;
- ▶ Потребителите имат възможност да виждат и да оперират единствено с данните, които са предназначени за ролята, изпълнявана от тях;

12.3.1.7 Тестове за възстановяване след авария (Recovery testing)

Този тип тестове ще се използват за проверка на възможността на системата да възстанови нормалната си работа след определени хардуерни, софтуерни, мрежови и други проблеми без да има загуба на данни. Тестването протича като системата се подлага на извънредни ситуации (хардуерна повреда, входно-изходни грешки, грешки в данните), за да се предизвика повреда. След това се проверява реакцията на системата и времето, за което тя се възстановява след аварията. Ще бъде проверена адекватността на процедурата за възстановяване. За целта ще бъдат използвани функционалните тестове, като по време на серия от транзакции се симулира появата на повреда – в

захранване, в комуникациите или други приложими ситуации на отпадане на компонент на системата.

12.4 Описание на процеса на тестване

Деятностите по тестване ще бъдат организирани в следните етапи:

- ▶ Предварителни тестове (тестове в средата за разработка преди въвеждане в експлоатация);
- ▶ Тестове за приемане на системата (с вътрешните потребители от БНБ).

Етапи на тестване	Описание на дейностите към дадена фаза	Предусловие за изпълнение на дейностите	Планиран резултат
Етап на предварителни тестове	Детайлно запознаване и анализиране на функционалната и техническа спецификация, генерирана през етапа на анализ .	Разработена в пълен обем и детайлно описана Детайлна функционална и техническа спецификация.	Идентифициране на обектите, подлежащи и неподлежащи на тестване.
	Подготовка на Тестови сценарии	Идентифицирани обекти, подлежащи на тестване.	Налични Тестови сценарии.
	Изпълнение на Тестови сценарии (функционални тестове) и регистриране на резултати от тях	Всички условия за провеждането на Тестовите сценарии са осигурени, в това число: тестова среда, тестови данни, необходими елементи за интеграция.	Проведени функционални тестове. Регистрирани резултати от тестването в системата за отчет и проследяване на дефекти.
	Процес по отстраняване на дефектите и повторната им проверка (регресивно тестване)	Дефектите са получили текущ статус 'fixed', което означава, че могат да бъдат проверявани.	Достигане на минимален/ допустим брой на дефекти със статус 'open'.

	Анализ на резултатите от функционалното тестване	Проведени са планираните итерации за функционално тестване.	Достигане на минимален/допустим брой на дефекти със статус 'open'.
	Провеждане на автоматизирани тестове, включващи regression, performance и load тестове	Всички условия за провеждането на Тестовите сценарии са осигурени, в това число: тестова среда, тестови данни, необходими елементи за интеграция.	Проведени автоматизирани тестове, включващи regression, performance и load тестове. Регистрирани резултати от тестването в системата за отчет и проследяване на дефекти.
	Анализ на резултатите от автоматизираните тестове	Проведени са планираните автоматизирани тестове.	Обобщаване на резултатите, получени в резултат на проведените автоматизирани тестове.
Етап на тестове за приемане на системата	Подготовка на Тестови сценарии и Протокол за приемане	Видовете тестове са изпълнени и проверени при Изпълнителя.	Налични Тестови сценарии и Протокол за приемане.
	Съгласуване от Възложителят на Тестовите сценарии и Протокол за приемане	Изготвени Тестови сценарии и протокол за приемане.	Одобрени сценарии за тестове за приемане.
	Провеждане на тестовете за приемане.	Всички условия за провеждането на тестовете за приемане са осигурени, в това число: тестова среда, тестови данни, необходими елементи за интеграция,	Успешно приемане и двустранно подписване на протокола за нея.

		участници от страна на Възложителя и Изпълнителя, съгласувана документация за приемане.	
--	--	---	--

12.5 Обхват на тестването

Основната цел на процесите и дейностите по тестване е ефективно управление на качеството на системата и достигане на състояние, отговарящо на дефинираните критерии за приемане.

Ще бъдат проведени последователно функционални и автоматизирани тестове на системата, за да се достигне максимално регистриране и отстраняване на откритите дефекти по функционалността на системата. Ще се заложи основно на тестове от тип „черна кутия“ (black box).

При провеждането на тестовите ще се акцентира върху проверката на всички обекти, поддържани в системата, върху проверката на основните функции и интеграционни елементи. Тестовите ще се проведат с валиден и невалиден формат на входните данни, за да се наблюдават връщаните от системата резултати и в двата случая.

12.6 Софтуерни средства и инструменти за тестване

12.6.1 Средства и инструменти за тестване

Следните инструменти за тестване се използват основно от изпълнителя в контекста на организираните дейности за тестване:

- Инструмент за *регистриране и управление на дефекти* – Jira;

Система за регистриране и управление на дефекти. Лесна и интуитивна система, предоставяща възможност за регистриране и поддържане на множество атрибути на дефекти. Поддържа статистическа информация. Jira ще се използва заедно с клиент за електронна поща за изпращане на уведомления за регистрирани дефекти и промяна по техните статуси.

- Инструмент за изпълнение на *load тестове* - Oracle Test Suite или JMeter. По време на подготовката на тестовите, ще бъде избран един от двата инструмента, в зависимост от спецификата на промените, така че да се осигури максимална ефективност на тестовите;



Това са инструменти за конфигуриране и провеждане на тестове за натоварване. Позволяват симулирането на различен брой виртуални потребители и следенето на множество специфични показатели по време на процеса на натоварване.

- ▶ Инструмент за изпълнение на *performance тестове* - **Oracle Test Suite** или **JMeter**. По време на подготовката на тестовете, ще бъде избран един от двата инструмента, в зависимост от спецификата на промените, така че да се осигури максимална ефективност на тестовете;

Това е инструмент за конфигуриране и провеждане на тестове за натоварване. Позволява симулирането на различен брой виртуални потребители и следенето на множество специфични показатели по време на процеса на натоварване.

- ▶ Инструменти за изпълнение на *regression тестове* - **Selenium IDE**;

Selenium IDE е инструмент за провеждане на автоматизирани функционални тестове. Предназначен за запис, редакция, debug и изпълнение на автоматизирани функционални тестове.

- ▶ Инструмент за тестване на компонентите - **JUnit Framework**.

JUnit е платформа с отворен код, предназначен за автоматизирано изпълнение на повторяеми тестове на софтуер.

12.6.2 Оборудване за Тестване

За целите на вътрешните тестове Емпериу АД ще изгради тестова среда в своя офис.

За тестовете за приемане ще се използва тестова среда на БНБ. Дейностите по инсталиране и конфигуриране на средата ще бъдат предварително специфицирани и планирани, така че тестовата среда да е максимално близка до реалната. За нуждите на интерфейси, които не могат да бъдат използвани в тестови режим ще бъде предложен алтернативен подход за извършване на тест и верифициране на резултатите от него.

12.7 Критерии за приемане на резултатите

12.7.1 За провеждане на тестването

12.7.1.1 Подход

- ▶ **Организиране на тестването** - преди началото на тестването е необходимо да се извърши подготвителна дейност, която да осигури безпроблемно протичане на процеса. Например да бъдат подготвени съответните тест сценарии, проверка на версиите на системата (приложение и база), които да бъдат инсталирани и конфигурирани, и други;
- ▶ **Изпълнение на тестването** - специалистите по качеството ще извършат тестването в присъствието на определени специалисти от двете страни. в



зависимост от спецификата на изпълняваните тестове. Резултатите от всеки тест ще бъдат документираны като успешни/неуспешни в съответните тест сценарии;

- ▶ **Протокол с резултати от тестването** – след приключване на дейност по тестването ще бъде изготвен обобщен протокол за резултатите от проведените тестове, който ще съдържа целта, организацията и резултатите от тестовите.

12.7.1.2 Критерии за приемане на резултатите от тестовите

В тази точка ще бъдат изложени критериите за приемане на резултатите от тестовите. Преди началото на дейностите по тестване следва критериите да бъдат съгласувани от страна на Възложителя и от страна на Изпълнителя.

Резултатите от тестването ще бъдат считани за успешни, в случай че са изпълнени следните условия:

- ▶ Всички документираны проблеми/грешки/несъответствия със статус „Най-висок приоритет“ трябва да бъдат затворени;
- ▶ Всички документираны проблеми/грешки/несъответствия със статус „Висок приоритет“ трябва да бъдат затворени;
- ▶ Поне 85% от всички документираны проблеми/грешки/несъответствия със статус „Среден приоритет“ трябва да бъдат затворени;
- ▶ Поне 70% от всички документираны проблеми/грешки/несъответствия със статус „Нисък приоритет“ трябва да бъдат затворени.

12.7.2 За останалите дейности по осигуряване на качеството

12.7.2.1 Подход

Осигуряване на качеството по останалите дейности ще бъдат извършени чрез прегледи, одити и подобряване на качеството, описани е т. Дейности за контрол на качеството от текущия документ. Периодично и редовно ще се прави преглед и одит и на доставките.

12.7.2.2 Критерии

- ▶ Всички доставки (deliverables) са налични и с необходимото качество за приемане от Възложителя;
- ▶ Налице са всички резултати за съответната фаза;
- ▶ Налице е регистрация и коректно отразяване на актуалния статус на всички искания за промяна и заявки за поддръжка.

12.7.3 Измерване на критериите за качество

Изискване за качество	Критерии за качество	Измерване	Целеви стойности
-----------------------	----------------------	-----------	------------------

Яснота по отношение на техническите спецификации	Двусмисленост	Брой на изразите, подлежащи на повече от едно тълкуване	0
Цялостност на изготвените спецификации	Неуточнени изисквания	Всички изисквания трябва да са ясно дефинирани, а в случаите на невъзможност това да бъде направено към момента на изготвяне на спецификацията, задължително да се определи срок за специфицирането им.	0
	Покриване на Изискванията	Процент на свързаните изисквания, които се покриват в спецификациите	100%
Уместност за целите на спецификациите и други изготвяни документи	Съответствие	Съответствие със стандартите на проекта	100%
	Лингвистика	Съответствие с приетите лингвистични норми – включително липсата на правописни грешки и типографски грешки	99%
Тестване на Качеството на Системата	Тестово Покритие	Процент на потребителските случаи, които се покриват от тестването	100%
Изпълнение на процеса по управление на конфигурацията	Контрол на версиите	Използване на инструмента за контрол на версиите за всички промени в	100%

		кода и документацията	
	Актуализиране на документация	Отразяване на промените във всички необходими документи в съответствие с извършената промяна	100%
Изпълнение на процеса по управление на промените	Контрол на промените по системата	Всички промени по системата се извършват само по одобрена писмена заявка с искане за промяна	100%

12.8 Примерни образци на документи

12.8.1 Тестови сценарии

Тест сценарий №.....

1. Дефинирани съкращения

Съкращение	Описание
ТС	Тестови сценарий
ИС	Информационна система
.....	

2. Подсистема

ТС №.....			
Предусловия			
№	Действие за изпълнение	Очакван резултат	Pass/Fail и Забележки (при необходимост)
Очакван резултата:.....			



12.8.2 Протокол от проведени тестове

Протокол от тестване

№.....

По Договор №..... между Българска народна банка и Емпириу

Днес,, между:

1. Българска народна банка - Възложител,
2. Емпириу АД – Изпълнител,

на основание Договор се подписа настоящият протокол за удостоверяване на извършените дейности по тестване на

<Допълнителен текст>

Настоящият протокол се изготви и подписа в два еднообразни екземпляра, един за Изпълнителя и един за Възложителя.

За Българска народна банка	За Емпириу
<Име, длъжност и подпис на представителя>	<Име, длъжност и подпис на представителя>

Илиан Вълчев

Изпълнителен Директор

Дата: 02.01.2019

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

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

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие в публично състезание за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“

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

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

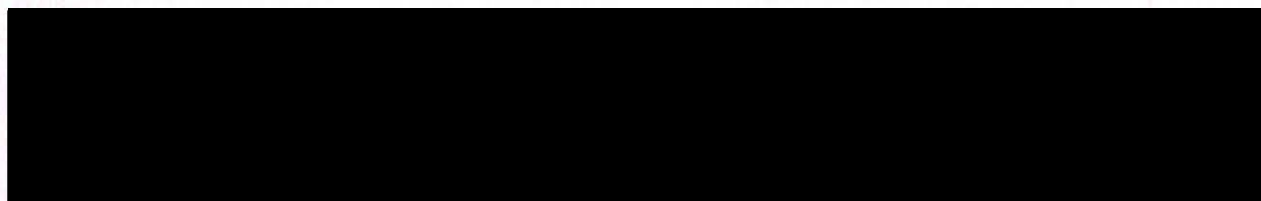
Във връзка с обявената от Вас обществена поръчка с горепосочения предмет, предоставяме следното Ценово предложение:

I. Цената за извънгаранционна поддръжка, съгласно раздел II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване) от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1 и техническото ни предложение – Приложение № 2, е в размер на **50 000 (петдесет хиляди) лв. без ДДС, за период от 1 (една) година** и включва разходите, направени от нас по извънгаранционното обслужване.

Забележка:

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

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



II. Цената за изпълнение на услугите по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ съгласно раздел III. Проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ от „Техническа спецификация за дейностите по извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“ – Приложение № 1 и техническото ни предложение – Приложение № 2, е в размер на **100 000 (сто хиляди) лв. без ДДС**. Цената включва всички разходи, направени от нас за актуализации на страницата на БНБ в интернет, в това число нейната гаранционната поддръжка.

Забележка:

Предлаганата от участниците цена за услугите по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „актуализации“ на системата да не надвишава сумата от 100 000 (сто хиляди) лв. без ДДС. В случай че участник предложи по-висока цена ще бъде **отстранен** от участие в процедурата.

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

III. Обща цена: I. + II. = 150 000 (сто и петдесет хиляди) лв. без ДДС.

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

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

Дата: 02.01.2019 г.

Подпис:.... 

Име и длъжност: Илиан Вълчев

/Изпълнителен директор/

Име на участника: „Емпириу“ АД





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

От: Илиан Красимиров Вълчев, с ЕГН: [REDACTED] с лична карта № [REDACTED] издадена на [REDACTED] от [REDACTED] изпълнителен директор на „Емпириу“ АД, ЕИК: 175372132, определено за изпълнител с Решение № БНБ – 16773/05.02.2019 в обществена поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка и развитие на страницата на БНБ в интернет“.

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

№	Име на експерта	Професионална компетентност	Предлагана роля в екипа	Вид правоотношение
1	[REDACTED]	Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника Сертификати: Сертификат за управление на проекти PRINCE2 Foundation Сертификат за преминат курс на обучение по основи на управлението на софтуерни проекти Професионален опит: Над 20 г. професионален опит в областта на ИТ. Над 10 г. опит като ръководител на ИТ проекти. Участие като ръководител на ИТ проекти, свързани с разработване и внедряване на информационни системи:	Ръководител на екипа	На трудов договор

		Проект: „Извънгаранционно поддържане и развитие на Интернет страницата на БНБ Кратко описание: За разработката на интернет страницата на БНБ е използвана платформата Oracle UCM за управление на съдържанието. Интерфейсът на сайта на БНБ е съобразен с нуждите и нагласата, както на служителите на БНБ, така и на външните потребители. Създадена е конкретна стратегия за редактиране и публикуване на съдържание както на сайта, така и в хранилището с данни. Заемана длъжност: Ръководител на проекта Възложител: Българска народна банка Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Ръководител на проекта Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ		
--	--	---	--	--

	Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки, извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Ръководител на проекта Възложител: Българска народна банка Проект: Изпълнение на услуги по развитие и функциониране на информационните системи за обслужване на ДЦК (ЕСРОТ и РОЗ) към управление „Фискални услуги“		
--	--	--	--

		Описание: В Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с ДЦК (ЕСРОТ) е Web базирано приложение, в което се регистрират емитираните от министъра на финансите на вътрешния пазар безналични държавни ценни книжа при тяхното първоначално емитиране, сделките с ДЦК на вторичния пазар и изплащането на главници и лихви по ДЦК с настъпил падеж, при спазване изискванията на нормативната уредба за реда и условията за придобиване, регистриране, изплащане и търговия с държавни ценни книжа. Участници в ЕСРОТ могат да бъдат първични дилъри на ДЦК, поддепозитари на ДЦК, инвестиционни посредници, включително и такива от други държави-членки на ЕС, банки, централни депозитари на ценни книжа от държави-членки на ЕС, Българската народна банка и други членове на Европейската система на централните банки, Министерство на финансите, Резервен обезпечителен фонд и други лица, определени от министъра на финансите и управителя на БНБ. Заемана длъжност: Ръководител на проекта Възложител: Българска Народна Банка Проект: Абонаментно обслужване – технологично поддържане и актуализации на информационната система за събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти и системни оператори/участници в платежни системи (СОПС) Описание: Информационна система СОПС е Web базирана система, което осигурява събиране и обработка на отчетни форми за издатели на банкови карти и системни оператори. Състои се от две приложения.		
--	--	---	--	--

		Първото от тях (външно) предоставя сигурен и защитен начин за подаване на отчетна информация към БНБ, а също така поддържа възможност за проследяване на статуса на подадени отчети за текущ или минали отчетни периоди. Второто (вътрешно) приложение е предназначено за служителите на БНБ. То предоставя гъвкав и удобен начин за събиране, обработка и съхранение на отчетна информация, както и поддръжка на актуален регистър на платежните системи и участниците в тях. Заемана длъжност: Ръководител на проекта Възложител: Българска Народна Банка		
2		Образование: Бакалавър по Индустриален мениджмънт Сертификати: Сертификат за преминато обучение по използване на инструментални средства за моделиране на бизнес процеси - IBM Certified BPM Analyst - Blueworks Live; Business Process Manager - Express or Standard Edition V8.0, Професионален опит: Над 6 г. професионален опит като бизнес анализатор Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с	Бизнес анализатор	На трудов договор

	финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрацията и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Бизнес анализатор Възложител: Българска народна банка Проект: Разработка и оптимизация на VEDAMO – платформа за дистанционния обучения за всички възрасти (LEARNING MANAGEMENT SYSTEM) Описание: Проектът има за цел да създаде и оптимизира учебния процес чрез провеждане на онлайн сесии в реално време чрез използване на виртуална класна стая, без да има значение къде се намират участниците в сесията. Чрез изградената онлайн академия, потребителите с подходящи роли имат правото да управляват курсове, тестове, курсове, графици на провеждане, съдържанието на уроците и участниците в обучението. Платформата дава възможност лесно да се комбинира традиционно и онлайн обучение на всички възрасти. Платформата позволява гъвкавост на потребителите, които я използват, за различни целеви групи като: частни учители, консултанти, обучаващи (коучове), ментори, малки учебни организации, центрове за професионално обучение, детски градини, училища, университети и бизнес компании. Платформата притежава архив и съхранява данни за онлайн и традиционно проведените сесии. Заемана длъжност: Притежател на продукта (Product Owner) – наименование на Бизнес анализатор в методологията SCRUM Възложител: Прознание АД		
--	--	--	--

	Проект: Оптимизация на Виртуална класна стая (VIRTUAL CLASSROOM) – платформа VEDAMO, платформа ПРОЗНАНИЕ Описание: Виртуална класна стая е продукт, който позволява интерактивно взаимодействие между двете страни в обучителен процес – преподавател и ученици. Оптимизацията на виртуалната класна стая се състои в проучване, описание на нови функционалности, оценка и предложения за нови инструменти, които да подпомогнат работата на участниците в онлайн сесиите. По време на оптимизацията са проучвани и направени интеграции със световно известни платформи. Виртуалната класна стая може да се разглежда като отделен продукт, който дава възможност за провеждане на онлайн уроци на различни целеви групи по всяко време от отдалечени места. Заемана длъжност: Притежател на продукта (Product Owner) – наименование на Бизнес анализатор в методологията SCRUM Възложител: Прознание АД		
	Проект: Избор на изпълнител за анализ, разработване и внедряване на две електронни административни услуги от четвърто ниво Описание: Извършване на юридически преглед и анализ на нормативната уредба във връзка с предоставянето на електронните административни услуги, бизнес анализ на процесите по предоставяне на подлежащите на електронизиране в обхвата на проекта административни услуги, разработване и внедряване в експлоатация на две електронни административни услуги от четвърто ниво на развитие, подготовка на заявления за вписване в регистрите за оперативна съвместимост и осигуряване на съответствие с изискванията на ЗЕУ и подзаконовата нормативна уредба по неговото прилагане, юридическа		

		подготовка на промени в нормативната уредба и изготвяне на вътрешни правила за изпълнение на услугите по електронен път. Заемана длъжност: Бизнес анализатор Възложител: Агенция Пътна инфраструктура, бул. Македония № 3 Проект: Доизграждане на единната информационна система за противодействие на престъпността като национална интегрирана база данни Описание: Доизграждане, поддържане и развитие на приложния софтуер на централната компонента (ядро) на ЕИСПП от обявена обществена поръчка с предмет: Доизграждане на единната информационна система за противодействие на престъпността като национална интегрирана база данни по осем самостоятелно обособени позиции. Предмет на тази поръчка е осъвременяване на техническата и системна инфраструктура на централната компонента (ядро) и комуникационните компоненти за връзка на ядрото на ЕИСПП с ведомствените автоматизирани информационни системи (ВАИС) и извършване на доставка хардуер, инсталиране и настройка и изграждане на Recovery Center на централната компонента (ядро) на ЕИСПП Заемана длъжност: Бизнес анализатор Възложител: Прокуратура на Република България, бул. "Витоша" № 2		
3		Сертификати: ISTQB Certified Tester, Foundation Level N:16-CTFL-1431-SEETB Дата на издаване: 11 декември 2016 г. Професионален опит:		

	Над 3 г. професионален опит в областта на ИТ. Опит в бизнес анализа, контрола на качеството и обучението на потребители. Ралица отлично изпълнява задълженията си като отговорник по гаранционната поддръжка в няколко проекта за Българска народна банка. Участие като бизнес анализатор в следните проекти: Проект: Поддръжка, администриране, интегриране, развитие и осигуряване на непрекъсната работа на Софтуера за управление на приходите (СУП). Клиент: Национална агенция за приходите Кратко описание: Информационна система на НАП, която осигурява функционалност за администриране на данъчни задължения и задължителни осигурителни вноски. Позиция в проекта: Бизнес анализатор, експерт по качеството и експерт по поддръжката на системата Проект: Разработване и внедряване на информационна система на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ Клиент: Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ Кратко описание: Разработване и внедряване на информационна система на Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда", обхващаща цялостната дейност на агенцията и съдържаща актуална, надеждна и широкообхватна информация за нуждите на контрола, с възможности за удобен и бърз достъп и оперативно съвместима с информационните системи на другите държавни органи и институции в областта на труда, социалните и здравните услуги.		
--	--	--	--

4		Позиция в проекта: Бизнес анализатор Образование: Магистър – инженер по изчислителна техника Професионален опит: Над 7 г. професионален опит като софтуерен разработчик Участие като софтуерен разработчик в следните ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: през целия 3 годишен период на договора Използвани технологии и инструменти: Oracle WebLogic Server 10g, J2EE, JSP/Servlets, Ajax, ADF Business Components framework/ Apache Struts framework, Oracle RDBMS 11g, PL/SQL, Oracle JDeveloper 11gR1, HTML, XML, XSLT, SQL, JDBC, Microsoft Excel, Apache POI, XMLPullParcer, Quartz, Java Mail API, Bouncy Castle Crypto APIs, X.509 certificates, CRLs, PKCS12.	Софтуерен разработчик	На трудов договор
---	--	---	-----------------------	-------------------

	Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки, извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: през целия (почти 3 годишен) период на договора		
--	--	--	--

		Използвани технологии и инструменти: Oracle RAC 12c, Oracle Dataguard 12c, Oracle Web Logic 12c, J2EE, HTML, CSS, JSP, JSTL, JSF2.2 (еквивалент на Apache Struts framework), PrimeFaces (еквивалент на Apache Struts framework), JSF Tag Library, Bouncy Castle Crypto APIs, X.509 certificates, CRLs, PKCS12, POJOs, XML, XSLT, Hibernate Framework (еквивалентен на ADF Business Components framework), EJB3.0, Log4j, POI, Web Services, HTTP, HTTPS, TLS, Novell LDAP, SWIFT Messages, Quartz, PL/SQL. Възложител: Българска народна банка Отговорности като разработчик на софтуер: - Разработване, внедряване и поддръжка на софтуерни решения – сървърни платформи, системи за управление на бази данни и уеб приложения.		
5		Образование Бакалавъл по специалност „Информатика“ Над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик Участие като софтуерен разработчик в следните ИТ проекти: Проект: British Gas Smart Home application Описание: Софтуерно приложение, което позволява отдалечен или автоматизиран контрол върху всички системи в дома на клиента. Системите, които може да контролира приложението са: осветление, домашни уреди, отоплителна и вентилационна система, сигурност и видеонаблюдение, забавления (домашно аудио и видео), комуникации (телефония и интеркоми). Приложението свързва всички тези системи и	Софтуерен разработчик	На трудов договор

	устройства така, че те могат да бъдат контролирани от всяко място и да си взаимодействат. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: август 2016 - май 2017 Използвани технологии и инструменти: J2EE – Servlets, Apache Struts framework, Spring 4, Rest Web Services, Hibernate (еквивалентен на ADF Business Components framework), Maven, Git Възложител: Вътрешен проект на фирма „Естафет“ Проект: iMX Описание: Софтуерно решение за финансовия бизнес, което позволява: - Проследяване на транзакционните разходи, сделки и пазарни тарифи; - Мониторинг на общата позиция и рисковата експозиция; - Проследяване на рентабилността в обхвата на търговията; - Разрешаване на транзакции с разпределителни центрове, търговия с ценни книжа и мониторинг. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: септември 2015 – февруари 2016 Използвани технологии и инструменти: J2EE – Servlets, Apache Struts framework, Hibernate (еквивалентен на ADF Business Components framework), JDBC Възложител: Вътрешен проект на фирма „Кодикс“		
--	--	--	--

		Проект: Платформа за онлайн анкети, маркетингови проучвания и анализ Описание: Софтуерно решение, което се достъпва и контролира през уеб интерфейс. Платформата позволява на потребителите да разработват и публикуват проучвания, както и да събират отговори. Приложението работи с шаблони, които могат а се добавят, изтриват и редактират. То позволява анкетите да включват различни видове въпроси, които да са в множество формати. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Използвани технологии и инструменти: J2EE – Servlets, Apache Struts framework, EJB3, JSP, Hibernate (еквивалентен на ADF Business Components framework) Период, за който работи по проекта: март 2013 – август 2013 Възложител: Вътрешен проект на фирма „Ипсос“. Отговорности като разработчик на софтуер: Разработване, внедряване и поддръжка на софтуерни решения – сървърни платформи, системи за управление на бази данни и уеб приложения.		
6		Образование Бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ Сертификати: Oracle Certified Professional, Java SE 6 Programmer Професионален опит: Над 5 години професионален опит като софтуерен разработчик	Софтуерен разработчик	На трудов договор

	Участие като софтуерен разработчик в следните ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрацията и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: през целия 3 годишен период на договора Използвани технологии и инструменти: Oracle WebLogic Server 10g, J2EE, JSP/Servlets, Ajax, ADF Business Components framework/ Apache Struts framework, Oracle RDBMS 11g, PL/SQL, Oracle JDeveloper 11gR1, HTML, XML, XSLT, SQL, JDBC, Microsoft Excel, Apache POI, XMLPullParser, Quartz, Java Mail API, Bouncy Castle Crypto APIs, X.509 certificates, CRLs, PKCS12 Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ		
--	---	--	--



	Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки, извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Период, за който работи по проекта: през целия (почти 3 годишен) период на договора Използвани технологии и инструменти: Oracle RAC 12c, Oracle Dataguard 12c, Oracle Web Logic 12c, J2EE, HTML, CSS, JSP, JSTL, JSF2.2 (еквивалент на Apache Struts framework), PrimeFaces (еквивалент на Apache Struts framework), JSF Tag Library, Bouncy Castle Crypto APIs, X.509 certificates,		
--	--	--	--

		CRLs, PKCS12, POJOs , XML, XSLT, Hibernate Framework (еквивалентен на ADF Business Components framework), EJB3.0, Log4j, POI, Web Services, HTTP, HTTPS, TLS, Novell LDAP, SWIFT Messages, Quartz,PL/SQL. Възложител: Българска народна банка		
7		Образование Бакалавър по специалност „Компютърни системи и технологии“ Професионален опит: Над 3 години професионален опит като софтуерен разработчик, придобит в хода на разработване и внедряване на информационни системи Участие като софтуерен разработчик в ИТ проекти: Проект: Портал за недвижими имоти – Оглед.бг Описание: Портал за недвижими имоти, в кото всички обекти са представени на 360 градуса. Порталът позволява всяка една оферта да бъде разгледана чрез виртуален тур, също така има внедрена изключително функционална и улесняваща търсенето карта, на която потребителя може да нарисова желаниа от него район. Заемана длъжност: Софтуерен разработчик Използвани технологии и инструменти: J2EE, HTML, CSS, JSP, JSTL, JSF2.2 Възложител: Bulgarianhome.bg	Софтуерен разработчик	На трудов договор
8		Образование: Магистър по специалност математика със специализация по информатика.	Разработчик на бази данни	На трудов договор

	Втора специалност – математика и информатика Сертификати: Сертификат Oracle 10G Certified Associate Сертификат Oracle 10G Certified Professional Професионален опит: Над 14 г. професионален опит в областта на ИТ, над 7 г. опит като разработчик на база данни Участие като разработчик на бази данни в следните успешно завършени ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Разработчик на бази данни Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ		
--	---	--	--

		Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки, извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Разработчик на бази данни Възложител: Българска народна банка		
9		Професионален опит: Над 15 г. професионален опит като софтуерен разработчик	Разработчик на бази данни	На трудов договор

	Участие като разработчик на бази данни в следните успешно завършени ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Разработчик на бази данни Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти;		
--	--	--	--

		• фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки, извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Разработчик на бази данни Възложител: Българска народна банка		
10		Образование: Магистър – инженер по специалност компютърна техника и технологии Сертификат: Сертификат Oracle 10g DBA – Oracle Certified Professional Професионален опит: Над 17 г. професионален опит в областта на ИТ и над 10 г. опит като администратор на бази данни Участие като администратор на бази данни в следните успешно завършени ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“	Администратор на бази данни	На трудов договор

	Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Администратор на бази данни Възложител: Българска народна банка Проект: Проектиране, разработване и внедряване на интегрирана информационна система за финансовите пазари, ЗМР и РОФ Описание: Интегрираната информационна системата подпомага дейностите на БНБ за събиране и обработка на ежедневна информация от отчетните единици за: • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • обема на всички сделки на размяна на чуждестранна валута срещу лева, извършени от банките и БНБ, касово и безкасово, помежду им и с клиенти; • фиксинг на котировките на необезпечени депозити в български левове, предлагани на българския междубанков пазар; Допълнително системата разполага с интерфейси за събиране на информация от вътрешни системи на БНБ за наличности по сметки,		
--	---	--	--

		извършени транзакции, наредени преводи и други. Системата има модул, който подпомага контрола върху поддържаните от банките задължителните минимални резерви, изисквани от БНБ. Системата има модул за управление и опериране на Резервния обезпечителен фонд, където се изчислява общия размер на РОФ и се определя участието на всяка банка в него. Заемана длъжност: Администратор на бази данни Възложител: Българска народна банка		
11		Образование: Бакалавър по специалност „Приложна математика“ Година на дипломиране: 2007 Номер на диплома: 186862 Серия: А-2007 СУ Учебно заведение: Софийски университет „Св.Климент Охридски“ Сертификат: за преминато обучение по Oracle Enterprise Content Management Професионален опит: Над 10 г. професионален опит, от които 5 като специалист по управление на съдържанието Участие като специалист по управление на съдържанието в следните успешно завършили проекти: Проект: Извънгаранционно поддържане и развитие на страницата на БНБ в интернет Клиент: Българска Народна Банка	Специалист по управление на съдържанието	На граждански договор

		Позиция: Софтуерен разработчик и Oracle UCM консултант Кратко описание: Проектът включва извършване на услуги по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения на Интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда. Задължения по проекта: - Разработване на нова функционалност, разширяване възможностите на Oracle UCM. Използвани технологии и инструменти: Oracle UCM 10g, Oracle Site Studio, Oracle RDBMS 10g (Linux), Eclipse 3.x, XML, SDMX, SVN, Apache POI, Microsoft Excel, Microsoft Project, Putty, WinSCP Проект: Разработване на нова интернет страница на БНБ Клиент: Българска Народна Банка Кратко описание: Разработване на нова интернет страница на БНБ с нова технологична платформа, базирана на Oracle UCM. Интеграция на страницата с разнородни източници на данни. Изграждане на интерактивна база данни за статистически данни с унифициран модел. Миграция на съществуващите данни към новата страница. Изграждане на консистентен и удобен потребителски интерфейс. Позиция: Софтуерен разработчик Задължения по проекта: - Създаване на архитектурен модел. Разработване на фрагменти. Разширяване на набора от компонентни услуги на Oracle Content Server. Интеграция с външни системи и директорийни услуги. Инсталация и конфигуриране на Oracle Content Server за Linux. Използвани технологии и инструменти: Oracle UCM 10g, Oracle UCM Site Studio, Oracle RDBMS 10g (Linux), Eclipse 3.x, XML, SVN, Apache POI		
--	--	---	--	--

		Проект: Digital Publishing Framework Клиент: Вътрешен проект на компанията Кратко описание: Уеб-базирана информационна система, предоставяща платформа за разработване и генериране на медийни продукти. Задължения по проекта: - Проектиране и разработване на приложението. Използвани технологии и инструменти: Java EE, Spring Framework, Eclipse IDE, Tomcat 6, PostgreSQL DB		
12		Образование: Магистър по информационни технологии Сертификати: ISTQB Certified Tester, Foundation Level Професионален опит: Над 5 години професионален опит в осигуряване на качеството на софтуерни системи Участие като специалист по качеството в следните успешно завършени ИТ проекти: Проект: Развитие и абонаментно обслужване на информационна система „Единно хранилище на данни – Отчети за Банков надзор“ Кратко описание: Предназначението на системата „Единно хранилище на данни – отчети за „Банков надзор“ (ЕХД-ОБН) е да осигури средства за събиране, съхраняване и обработка на данните, свързани с финансовите отчети, информация за акционерите и разпределението на	Специалист по качеството	На трудов договор

	акционерното участие в капитала на банките, информация, свързана с досиетата на банките, регистриране, промяна на регистрация и управление на досиетата на финансовите институции (ФИ) и други. Заемана длъжност: Специалист по качеството Възложител: Българска народна банка Проект: Разработване, тестване, инсталиране и въвеждане в реална работа на изменения и допълнения в електронната система ЕСРОТ по задание на Възложителя Кратко описание: Система ЕСРОТ обслужва регистрацията и сетълмента по сделките на първичния и вторичния пазар с безналични държавни ценни книжа, емитирани от правителството на Република България на вътрешния пазар. Чрез системата дирекция "Депозитар на държавни и гарантирани от държавата дългове" изпълнява функциите си на оператор на СДЦК. Заемана длъжност: Специалист по качеството Възложител: Българска Народна Банка		
--	---	--	--

Илиан Вълчев
/Изпълнителен ди

София, 15.02.2019 г.