



ЧАСТ III. ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

I. Предмет на поръчката

1. Осигуряване на поддръжка тип “Enterprise Support” за:
 - 1.1. 42 (четиридесет и два) броя лицензи SAP Professional User;
 - 1.2. 2 (два) броя лицензи SAP Developer User;
 - 1.3. 15 (петнадесет) броя лицензи SAP Linear Asset Management;
 - 1.4. 25 (двадесет и пет) броя лицензи SAP Extended Procurement;
 - 1.5. 1 (един) брой лиценз SAP Work Clearance Management;
 - 1.6. 1 (един) брой лиценз SAP Single Sign-On;
 - 1.7. 3 (три) броя лицензи SAP Payroll Processing;
 - 1.8. 6 (шест) броя лицензи (SAP Project User);
 - 1.9. 25 (двадесет и пет) броя лицензи SAP Extended Procurement, Public Sector and Regulated Industries extension;
 - 1.10. 1 (един) брой лиценз SAP BusinessObjects BI, Edge edition (CS)
 - 1.11. 10 (десет) броя лиценз SAP BusinessObjects BI, Edge edition (user)
 - 1.12. Поддръжка на базата данни SAP HANA, Runtime edition for Applications & SAP BW, която работи с приложния софтуер, в съществуващата ѝ версия или по-висока версия.
2. Осигуряване на поддръжка тип Priority на 2 (два) броя операционна система SUSE Linux Enterprise for SAP Applications 12 SP1 в текущата ѝ версия или по-висока, използвана от SAP инсталацията на ДП „Пристанищна инфраструктура“, с включена и интегрирана със SAP Global Support чрез SAP Solution Manager поддръжка на проблеми с приложението и операционната система, осигуряваща софтуерни ъпдейти и актуализации, неограничена техническа поддръжка по телефон, чат и уеб интерфейс, с ниво на покритие 24/7.
3. Осигуряване на поддръжка на внедрената интегрирана информационна система SAP ERP в ДП „Пристанищна инфраструктура“.

II. Съществуващо положение

1. SAP системи

1.1. Системна инфраструктура

Системната инфраструктура е създадена чрез имплементиране на следните SAP приложни компоненти:

- SAP ECC 6.0 EHP7 SR2 (ERP) - Система за планиране и управление на ресурсите;
- SAP EHP3 FOR SAP SRM 7.0 - Управление на връзки с доставчици;
- SAP Solution Manager 7.2 SR1- Компонент за администриране на SAP системата;
- SAP BOBj BI - пакет от функционалности, предназначена за извеждане на интерактивни справки и отчети;
- SAP Content Server 6.5 (CS) - компонент за съхранение на документите, сканирани и разпределени към SAP обекти чрез модула DMS;
- SAP Web Dispatcher;
- SAP Fiori Front-end Server.

Платформата, която е използвана за SAP системите е следната:

- операционна система SUSE Linux Enterprise for SAP Applications 12 SP1
- база данни SAP HANA 1.0 SPS12

Инсталираните езици са: Английски, Немски, Български. Инсталациите са тип Уникод. Всички системи са инсталирани на две инстанции, като SAP Content Server и SAP Web Dispatcher са на една.

1.2. Версии на сервизните пакети

Сервизните пакети към момента на изготвяне на техническата спецификация са:

SAP System	Component	Release	Patchlevel
SAP ERP	SAP Basis	740	15
SAP ERP	SAP Appl	617	12
SAP SRM	SAP Basis	740	13
SAP SRM	SAP SRM	740	11
Solman	SAP Basis	702	9
Solman	ST	720	4
Fiori	SAP Basis	750	03
WEB Dispatcher		745	15
Content server		6.50	

Инсталираните SAP системи са:

САП приложен компонент	Системен идент. (SID)	Предназначение
SAP ERP (PRD)	DEP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP ERP (DEV)	DED	Къстъмайзинг (настройки), програмиране, тестване и гарантиране на качеството
SAP SRM (PRD)	DPP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP SRM (DEV)	DPD	Къстъмайзинг (настройки), програмиране, тестване и гарантиране на качеството
SAP BOBJ (PRD)	DBP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP BOBJ (DEV)	DBD	Къстъмайзинг (настройки), програмиране, тестване и гарантиране на качеството
SAP Solution Manager (PRD)	DSP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP Solution Manager (DEV)	DSD	Къстъмайзинг (настройки), програмиране, тестване и гарантиране на качеството
Content Server (PRD)	DMS	Продуктивна дейност на ДППИ
WEB DISPATCHER	DWP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP FIORI (PRD)	DFP	Продуктивна дейност на ДППИ
SAP FIORI (DEV)	DFD	Къстъмайзинг (настройки), програмиране, тестване и гарантиране на качеството

Продуктивната SAP система е инсталирана в основния ИТ център на ДП „Пристанищна инфраструктура“ в гр. София. В резервния ИТ център на ДП „Пристанищна инфраструктура“ в гр. Варна, се репликират файловете системи на критичните сървъри от София.

2. Основните внедрени функционалности на SAP ERP 6.0 в ДП „Пристанищна инфраструктура“ са:

- 2.1. FM Управление на бюджети;
- 2.2. PS Управление на проекти;
- 2.3. PM Управление на ремонт и поддръжка, включително PM-WCM
Управление мерки за безопасност;
- 2.4. MM Материално стопанство;
- 2.5. SD Управление продажби;
- 2.6. CO Управленско счетоводство;
- 2.7. FI Финансово счетоводство;
- 2.8. FI-AA Дълготрайни активи;

- 2.9. HR-OM Организационно управление;
 - 2.10. HR-PA Управление на персонала;
 - 2.11. HR- PA-RC Подбор на персонала;
 - 2.12. HR-PT Управление на работното време;
 - 2.13. HR-PY-IN Изчисление на работната заплата;
 - 2.14. HR-PD Развитие на персонала;
 - 2.15. HR-PA-CA Управление на компенсации (бонуси);
 - 2.16. HR-TR Обучение на служителите;
 - 2.17. DMS Управление на документи.
3. За управление на процеса обществени поръчки се използва SAP решението SRM 7.0.
4. Интеграция с вътрешни и външни за предприятието системи за постоянен обмен на данни:
- 1.1. Интеграция със система за електронни разплащания;
 - 1.2. Интеграция с ГИС на ДП „Пристанищна инфраструктура“;
 - 1.3. Интеграция с оперативните специализирани информационни системи на морския и речен транспорт за наблюдение и управление на трафика и маневрирането на плавателните съдове, формиращи процедурите за посещенията, изградени съгласно Директива 2005/44/ЕО и Директива 2002/59/ЕО. Резултат от интеграцията е автоматизирано калкулиране в SAP ERP на дължимите такси за посещенията на плавателните съдове, последващото им фактуриране и формиране на разчет с клиентите.

III. Основни изисквания към поддръжката на SAP лицензите, базата данни и операционната система

- 1. SAP Enterprise Support, предоставян за Възложителя, следва да осигурява всички услуги и да обхваща:
 - 1.1. Непрекъснато усъвършенстване и иновации, включващи:
 - (1) Нови софтуерни версии на лицензирани решения, както и инструменти и процедури за преминаване към нови версии;
 - (2) Помощни пакети – корективни пакети за намаляване на усилията по имплементиране на отделни корекции. Помощните пакети могат също да

съдържат и корекции за адаптиране на съществуващата функционалност към променени законови или други регулаторни изисквания;

- (3) За SAP ERP 6.0 – да предоставя разширени функционалности и/или иновации чрез актуализиращи пакети или по друг подходящ начин;
- (4) Технологични обновявания за поддръжка на операционните системи и базите данни за SAP инсталацията в ДП „Пристанищна инфраструктура“ - SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications и SAP HANA в съществуващите или по-високи версии;
- (5) Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;
- (6) Дистанционно обслужване, което се осигурява от експерти на SAP по решаване на проблеми;
- (7) Най-добри практики за системната администрация на SAP и експлоатация на SAP софтуер.

1.2. Разширена поддръжка за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP:

Дистанционен контрол, осигурен от експерти на SAP за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на ДП „Пристанищна инфраструктура“ и актуализиращия пакет, и други актуализации, включени в Enterprise Support.

1.3. Достъп до глобална структура за поддръжка, осигуряваща:

- (1) Достъп до портала за поддръжка на SAP - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за лиценз получателите и партньорите на SAP;
- (2) SAP ноти на портала за поддръжка на SAP, документиращи софтуерните грешки, информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки, както и корекции, които да се внедрят в SAP системата. SAP нотите документират и свързани въпроси, запитвания на потребители, препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);
- (3) SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;

- (4) SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- 1.4. Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:
- (1) Глобално управление на съобщенията от SAP на проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия);
 - (2) Център за поддръжка и съвети на SAP;
 - (3) Глобален 24/7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;
 - (4) Постоянен качествен контрол;
 - (5) Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за съобщения с приоритет „много висок” и „висок” и предоставяне на насоки на Възложителя за решаване на проблема.
- 1.5. Достъп до други компоненти и методологии:
- (1) Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP Early Watch Alert;
 - (2) Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;
 - (3) Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методологии за внедряване и стандартни процедури, най-добри практики, ръководство за внедряване, пакети за бизнес конфигурации и индивидуално наблюдение;
 - (4) Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез портала за поддръжка на SAP), осигуряваща информация за бизнес практики и предложения за услуги.
- 1.6. Глобално управление на съобщенията и споразумение за ниво на услуги:
- (1) За проблеми с най-висок приоритет, следва да се осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети” на SAP, осъществяващ:
 - Дистанционна поддръжка за проблеми с най-висок приоритет - центърът да действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24/7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;

- Непрекъснат качествен контрол на планирането на доставка на услуги в сътрудничество с екипа на Възложителя, включително координация на графиците и доставките;
 - Дистанционна сертификация на центъра на SAP за експертиза на клиенти, когато това бъде поискано от Възложителя;
 - Осигуряване на инструкции, когато постоянният контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;
 - За проблеми с най-висок приоритет, времето за реакция е до един час.
- (2) По отношение на лицензите, Участникът следва да осигури следните нива на реакция и обработка за получени съобщения за инциденти, проблеми и/или грешки, свързани със SAP системата на ДП „Пристанищна инфраструктура“:
- Време за реакция за съобщения с: Приоритет 1 (“Много висок”), Приоритет 2 (“Висок”), Приоритет 3 (“Среден”) и Приоритет 4 (“Нисък”);
 - Време за обработка за всеки един от приоритетите, посочени по-горе;
 - Начините за обработка на всеки инцидент/проблем спрямо зададения приоритет (например корективни действия, осигуряване на временно решение, план за действие и др.);
 - Времената за реакция и за обработка на всеки един от приоритетите за съобщения при възникване на инциденти, проблеми и/или грешки са, както следва:
- Много висок приоритет – реакция до 1 час след уведомяването от страна на Възложителя и време за обработка до 4 часа;
 - Висок приоритет – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя, време за обработка до 2 календарни дни;
 - Среден приоритет – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя, време за обработка до 4 календарни дни;
 - Нисък приоритет – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя и време за обработка до 5 календарни дни.

- Всички посочени по-горе приоритети са определят от Възложителя. Допуска се някои от приоритетите да бъдат променени при взаимна договореност между Възложителя и Изпълнителя в случай, че Изпълнителят, в резултат на анализ на проблема и неговия приоритет, предостави мотивирано искане по електронната поща на Възложителя.

1.7. Постоянен контрол на качеството:

В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуерно решение (като например ъпгрейд, мигриране или ключови проблеми), следва да се осигури постоянен контрол на качеството за периода на договора. Постоянният контрол на качеството може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. Следва да бъде осигурен и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато SAP EarlyWatch Alert е докладвала критични съобщения или в случаите, когато ДП „Пристанищна инфраструктура“ и Изпълнителят са се договорили взаимно, че такава услуга е необходима за справяне с ключови проблеми. В края на постоянния контрол на качеството, Изпълнителят ще предостави план за действие и/или писмени препоръки при необходимост.

1.8. SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition следва да позволява използването му за:

- (1) Доставка на услуги за поддръжка на Възложителя, решения, включително доставка и инсталация на софтуер и технологии за поддръжка на решенията;
- (2) Работата на центъра за поддръжка и съвети, и дистанционни диагностични инструменти за решенията на Възложителя;
- (3) Управление на приложенията на Възложителя, решения включващи внедряване, тестване, управление на исканията за промени и постоянно подобряване на решенията;
- (4) Администрация, наблюдение и доклади за решенията на Възложителя. Използването на SAP Solution Manager Enterprise Edition се ограничава само до решенията на Възложителя.

- 1.9. Поддръжката на операционната система, използвана от SAP инсталацията на ДП „Пристанищна инфраструктура“ SUSE Linux Enterprise for SAP Applications 12 SP1 тип Priority, да е включена и интегрирана със SAP глобална поддръжка чрез SAP Solution Manager поддръжка на проблеми с приложението и операционната система, осигуряваща софтуерни ъпдейти и актуализации, неограничена техническа поддръжка по телефон, чат и веб интерфейс, с ниво на покритие 24/7.

IV. Основни изисквания към поддръжката на внедрената интегрирана информационна система SAP ERP в ДП „Пристанищна инфраструктура“

Целта на поддръжката на внедрената интегрирана информационна система и настроените бизнес процеси е отстраняване на всички възникнали инциденти/проблеми по време на експлоатацията ѝ, които водят до невъзможност да се използват настроените в системата бизнес функционалности. Предоставените услуги по поддръжка следва да се разделят на: услуги осигуряващи безпроблемна и непрекъсната работа на системата и услуги свързани с промени в бизнес процесите на системата, наложени от законодателни или други промени в организацията, или изискванията към отчетността на ДП „Пристанищна инфраструктура“.

1. Обхвата на услугите осигуряващ безпроблемна и непрекъсната работа на интегрираната информационна система следва да включва следните услуги:

- 1.1. Осигуряване на работеща система с необходимата сигурност и защита на данните, съгласно следните изисквания:
- Осигуряване на непрекъснато функциониране на Системата в работно време с изключение на периодите за извършване на планирани спирания и профилактика на системите;
 - Възстановяване на работоспособността на Системата при възникнал проблем без загуба на данни, в срок не по-дълъг от 8 часа след неговото установяване;

- Възстановяване на работоспособността на Системата в случай на авария или друго събитие, довели до загуба на базата данни в срок не по-дълъг от 16 часа след възстановяване от архив от резервния сайт;
 - Възстановяване на работоспособността на Системата в случай на авария или друго събитие, довели до загуба на базата данни и в резервния сайт, в срок не по-дълъг от 24 часа след установяване от наличен валиден архив;
- 1.2. Осигуряване на система за тестове и обучение, чрез периодично копиране на продуктивния клиент в тестовата система (поне веднъж годишно).
- 1.3. Управление на потребителите:
- Отключване и заключване на потребители;
 - Създаване и изтриване на потребители;
 - Промяна на използваните роли от потребител;
 - Анализ на нивото на достъп на потребител;
 - Одит на потребителските лицензи на Системата.
- 1.4. Управление на потребителските роли:
- Създаване на нови роли;
 - Промяна в използваните роли;
 - Анализ на използваните роли.
- 1.5. Консултации на ключови потребители:
- Участие в анализ, изследване и решаване на проблеми, възникнали от потребителски грешки;
 - Участие в анализ, изследване и решаване на проблеми, породени от начина на работа;
 - Участие в анализ, изследване и решаване начина на отразяване в системата на нестандартни ситуации;
 - Участие в методологичното решаване на възникнали казуси;

- Участие в разискването на нови бизнес процеси.
- 1.6. Участие в подготовката, провеждането и анализа на месечни процедури:
- Промяна в настройките на финансови отчети;
 - Отключване/заклучване на счетоводни периоди;
 - Контрол върху сетълмента;
 - Контрол на консистентността на данните между модулите;
 - Отключване/заклучване на контролингови периоди;
 - Отключване/заклучване на периоди в материално стопанство (ММ).
- 1.7. Пакет от често налагащи се изменения в настройките на системата, предизвикани от текущи промени в бизнес процесите на клиента:
- Създаване на нови счетоводни аналитични сметки в сметкоплана;
 - Създаване на нови условия на плащане;
 - Създаване на нови документни типове в модул Финансово счетоводство;
 - Създаване на нов склад със стандартни настройки;
 - Създаване на нови групи котировки;
 - Създаване на нови групи клиенти и доставчици;
 - Поддръжка на референтни номера на фактури.
- 1.8. Имплементиране на OSS ноти при констатиран проблем в стандартна функционалност на SAP. В случай на установен проблем в стандартните функционалности на системата, за който съществува нота тя, следва да бъде имплементирана. Това не се отнася до имплементирането на ноти свързани със законови промени.

2. Изисквания към поддръжката, осигуряваща безпроблемна и непрекъсната работа на интегрираната информационна система:

Участникът следва да осигури за услугите по поддръжка, осигуряващи безпроблемната и непрекъсната работа на SAP системата на ДП „Пристанищна инфраструктура“ следните нива на реакция и обработка на инциденти:

- Времената за реакция и за обработка на всеки един от приоритетите за съобщения при възникване на инциденти са както следва:
 - Приоритет 1 (Много висок) – реакция до 1 работен час след уведомяването от страна на Възложителя и време за обработка до 1 работен ден;
 - Приоритет 2 (Висок) – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя, време за обработка до 2 работни дни;
 - Приоритет 3 (Среден) – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя, време за обработка до 4 работни дни;
 - Приоритет 4 (Нисък) – реакция до 4 работни часа след уведомяването от страна на Възложителя и време за обработка до 5 работни дни.
- Всички посочени по-горе приоритети са определят от Възложителя. Допуска се някои от приоритетите да бъдат променени при взаимна договореност между Възложителя и Изпълнителя в случай, че Изпълнителят, в резултат на анализ на проблема и неговия приоритет, предостави мотивирано искане по електронната поща на Възложителя.

3. Обхвата на услугите при промяна на бизнес процесите на интегрираната информационна система следва да включва следните услуги:

3.1. Промени в допълнителни разработки:

- Промени в съществуващи печатни бланки;
- Промени в съществуващи нестандартни справки;
- Промени в съществуващи интерфейси за свързване с външни системи.

3.2. Разработване на нови процеси:

- Създаване на процеси покриващи нови бизнес процеси;
- Създаване на процеси при изменения на организацията на работа;
- Създаване на процеси при оптимизация на работата;
- Създаване на процеси наложени от организационната структура;

- 3.3. Добавяне на стъпки в съществуващи процеси:
- При нови бизнес процеси;
 - При изменения на организацията на работа;
 - При оптимизация на работата;
 - При промени в организационната структура;
- 3.4. Разработване на допълнителни SAP функционалности:
- Създаване на нови печатни бланки;
 - Създаване на нови справки в SAP;
 - Създаване на нови справки, като изменения на стандартни в SAP;
 - Създаване на инструменти за нестандартна обработка на данни в SAP;
 - Създаване на инструменти за масова обработка на данни в SAP;
 - Създаване на инструменти за импорт на външни данни в SAP;
 - Създаване на интерфейси за свързване с външни системи;
 - Промени на съществуващи интерфейси свързани с нов формат и начин на обработка на данните.
- 3.5. Законодателни промени, касаеща SAP процеси
- Имплементиране на ноти свързани със законодателни промени
 - Допълнителни настройки съгласно инструкции в приложените ноти
 - Подготовка на документация за работата с променения бизнес процес
- 3.6. Организиране на работни срещи по определени от клиента теми свързани със SAP.
- 3.7. Създаване на потребителска документация:
- Ръководства за потребителите за определен модул на SAP;
 - Ръководства за потребителите за определена длъжност;
 - Ръководства за ключовите потребители.
- 3.8. Провеждане на обучение:

- Обучение на ключови потребители;
- Обучение на крайни потребители;
- Участие в семинари като лектори, презентатори, експерти;

В Ценовото си предложение участникът следва да включи всички услуги по поддръжката на система, като по т. IV, подточки 1, Услугите осигуряващи безпроблемна и непрекъсната работа на интегрираната информационна система не следва да имат ограничения за необходимото за изпълнение време, а по т. IV, подточка 3, Услугите при промяна на бизнес процесите следва да са не по-малко от 120 работни дни. Всички услуги по т. IV, подточка 3, свързани с промяна на бизнес процесите следва да бъдат предварително оценявани от Изпълнителя и одобрявани от Възложителя. В края на всеки отчетен период Изпълнителят следва да изготвя отчет за време за изпълнение по услуги свързани с промяна на бизнес процесите. Отчетният период трябва да е на месечна база.

V. Изисквания към Участниците

1. Участникът трябва да прилага система за управление на информационни услуги, съответстваща на стандарт БДС EN ISO 20000-1:2011 или еквивалентен. Изпълнението на това изискване Участникът доказва с прилагането на сертификат. Сертификатът трябва да е валиден и да е издаден от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция "Българска служба за акредитация" или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Възложителят приема еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки. Когато участникът не е имал достъп до такъв сертификат или е нямал възможност да го получи в съответните срокове по независещи от него причини, той може да представи други доказателства за еквивалентни мерки за осигуряване на система за управление на информационни услуги. В тези случаи участникът трябва да е в състояние да докаже, че предлаганите мерки са еквивалентни на изискваните. Участникът, определен за изпълнител, трябва да има валиден сертификат през целия

срок на изпълнение на договора, а когато е приложимо да прилага еквивалентните мерки.

2. Участникът следва да е оторизиран с право да предоставя услуги по поддръжка на лицензиран софтуер на SAP и услуги свързани с интегриране на внедрени SAP решения на територията на Република България от производителя на софтуера или негово официално представителство. Изпълнението на това изискване Участникът доказва с прилагането на изричен документ в техническото си предложение, удостоверяващ правата му.
3. Участникът да разполага с център за поддръжка на SAP системи, сертифициран от производителя на софтуера SAP SE, който е единствен носител на авторските права на лицензите на софтуера и сертификацията не може да бъде издадена от друго лице. За целта е необходимо, Участникът да предостави като част от техническото си предложение валиден сертификат.
4. Минимални изисквания към професионалната компетентност на екипа.

Участникът следва да разполага с персонал за изпълнение на дейностите по цялостна поддръжка на интегрираната информационна система със съответната минимална професионална компетентност, като в техническото си предложение следва да предостави пълна информация, необходима за оценяването:

- 4.1. **1 (един) Ръководител на експертния екип за поддръжка на системата,** който да притежава следната минимална професионална компетентност:
 - Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в едно от следните професионални направления: "Информатика и компютърни науки" или "Администрация и управление", или „Икономика“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;
 - Професионален опит в областта управление на проекти за внедряване и поддръжка на SAP ERP системи – минимум 3 (три) години;
 - Специфичен опит като ръководител на екип за поддръжка на поне една SAP ERP система.

4.2. 1 (един) SAP системен администратор, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в едно от следните професионални направления: "Информатика и компютърни науки" или „Компютърни технологии“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;
- Професионален опит в областта на внедряване и поддръжка на SAP ERP минимум 3 (три) години, като поне 1 (една) от тях опит със SAP ERP върху SAP HANA;
- Специфичен опит за участие в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система.

4.3. 1 (един) Консултант SAP BI, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в едно от следните професионални направления: "Компютърни науки" или „Технически науки“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления.
- Професионален опит в областта на внедряване и поддръжка на SAP BI решения минимум 3 (три) години.
- Специфичен опит за участие в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система.

4.4. 1 (един) Консултант по SAP ERP, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в професионално направление: „Икономика“ (съгласно Класификатора на

областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;

- Професионален опит в областта на внедряване и поддръжка на SAP ERP в област финанси над 3 (три) години;
- Специфичен опит за участие в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система в област финанси.

4.5. 1 (един) Консултант по SAP ERP, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в едно от следните професионални направления: „Информатика и компютърни науки“ или „Икономика“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;
- Професионален опит в областта на внедряване и поддръжка на SAP ERP в област човешки ресурси над 3 (три) години;
- Специфичен опит за участие в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система в област човешки ресурси.

4.6. 1 (един) Консултант по SAP ERP, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в професионално направление: „Икономика“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;
- Професионален опит в областта на внедряване и поддръжка на SAP ERP в област логистика над 3 (три) години;

- Специфичен опит за участие в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система в област логистика.

4.7. **1 (един) SAP ABAP програмист**, който да притежава следната минимална професионална компетентност:

- Висше образование, образователно-квалификационна степен „бакалавър” в едно от следните професионални направления: "Компютърни науки" или „Технически науки“ (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002 г.) или еквивалентна образователна степен, когато е придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените професионални направления;
- Професионален опит в областта на програмиране на SAP ABAP над 3 (три) години;
- Специфичен опит за участие като SAP ABAP програмист в екип по поддръжка на поне една SAP ERP система.

5. Комуникацията между експертите на избория за изпълнител Участник и Възложителя се извършва на български език.

6. За периода на изпълнение на цялостната поддръжка на интегрираната информационна система, Участникът следва да има осигурена денонощна гореща линия за реагиране при възникването на проблеми при експлоатацията на системата, включваща и работното време на ДП „Пристанищна инфраструктура“.

VI. Изисквания към техническите предложения на участниците.

1. При изготвяне на техническото си предложението за изпълнение на поръчката, всеки Участник трябва да се ръководи от всички изисквания на документацията, вкл. техническата спецификация и да го изготви по начин, позволяващ оценка на предложенията му, съгласно залегналите в методиката за оценка минимални показатели. Предложението за изпълнение на поръчката следва да е съобразено с насоките, дадени в Указанията за подготовка на офертите и Техническата спецификация. В техническото си предложение участникът трябва да разработи и представи организация за изпълнение на цялостната поддръжка на интегрираната

информационна система и организация на работата на екипа експерти като посочи как се разпределят отговорностите и дейностите между тях, начини на осъществяване на комуникацията с Възложителя, координация и съгласуване на дейностите и други организационни аспекти, които са необходими за качественото и навременно изпълнение на цялостната поддръжка на интегрираната информационна система.

2. За всяка позиция съгласно изискванията по т. V, подточка 4 следва да се посочи по едно лице, като всеки от експертите, включени в екипа на участника може да отговаря на изискванията само за съответната позиция.
3. При попълване на техническото си предложение участниците трябва да представят данните, имащи отношение към минималните изисквания и подлежащите на оценка обстоятелства, свързани с професионалната квалификация на предложените от тях експерти, както и да приложат съответните документи, удостоверяващи тези обстоятелства. Документи за доказване на професионална квалификация – дипломи и/или удостоверения или еквивалентни документи, издадени от учебното заведение и валидни сертификати.
4. При попълване на техническото си предложение участниците следва да опишат професионалният и специфичен опит на предложените от тях експерти, имащи отношение към минималните изисквания за професионална компетентност и подлежащите на оценка обстоятелства. Документи за доказване на професионален и специфичен опит: трудови книжки и/или трудови договори и/или служебна бележка от работодател и/или заповеди, с които експертите са определяни на съответните позиции при реализация на проект/и и/или удостоверение от възложител.
5. Горепосоченото изброяване на документи не е изчерпателно, тъй като опит (професионален и специфичен) може да бъде доказан чрез представянето на разнообразни по вид документи, за които е важно следното:
 - да не са издадени от самото лице, тъй като в този случай ще представляват деклариране на определени обстоятелства, а не удостоверяване;
 - да са издадени от лице, чието качество има отношение към изпълнената дейност, поради което може надеждно да удостовери изпълнението ѝ (възложител, работодател).

VII. Място на изпълнение

Местата на изпълнение на поръчката са сградата на ДП „Пристанищна инфраструктура“, намираща се в гр. София, бул. „Шипченски проход“ № 69 и сградата на СпД „Ръководство на корабния трафик - Черно море“ в гр. Варна, бул. „Приморски“ № 5.

VIII. Срок за изпълнение – 24 (двадесет и четири) месеца.

IX. Дефиниции

1. Продуктивна система - работеща SAP система, използвана за изпълнение на вътрешните операции на Възложителя, в която се записват данни на дружеството.
2. Сервизна сесия - поредица от дистанционно извършвани дейности и задачи по поддръжка, за събиране на допълнителна информация за анализ на продуктивна система, резултатът от които е списък с препоръки. Сервизната сесия може да бъде проведена ръчно, като самообслужване или напълно автоматично.
3. Много висок – налице са последствия, при които SAP продуктивната система не работи напълно или частично и което води до невъзможност за осъществяване на каквито и да е било транзакции.
4. Висок приоритет – налице са последствия, водещи до неработоспособност и блокиране на SAP модул(и) и невъзможност за изпълняване на дейности и транзакции през тях;
5. Среден приоритет – налице са последствия, водещи до неправилни или не функциониращи функционалности на модул(и) на SAP системата, водещи до невъзможност за осъществяване на действия за извършване на транзакции;
6. Нисък приоритет – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени работни процеси в системата на ДП „Пристанищна инфраструктура“.
7. Работно време – официалното работно време на Възложителя от 09:00 ч. до 17:30 ч. от понеделник до петък включително, без официалните празници.