Фактическо отчитане и преразпределение на разходи

Отчитането на фактически разходи и приходи във функционалност **Контролинг** е резултат от бизнес процеси регистрирани в други модули. През отчетния период във функционалност Контролинг се изпълняват само контролни функции. Следи се за правилното насочване по разходен обект на разходите и приходите. Генерирането на фактически разходи и приходи е резултат от бизнес операции като:

- Разходни материални движения;
- Осчетоводени фактури за услуги;
- Издадени фактури за продажби;
- Начислена амортизация;
- Осчетоводени заплати;
- Начислени лихви;
- Извършена преоценка на валута.

След като всички разходи са осчетоводени може да се пристъпи към процедура за преразпределение на разходи. Преразпределението може да се извърши по няколко начина:

- Цикли от тип Дистрибуция – При този тип цикли се запазват разходите в получателя такива каквито са били в изпращача
- Цикли от тип Оценка – При този тип цикли разходите от изпращача се обединяват в един или повече вторични разходни елементи в получателя

Преразпределение на поръчки – Този топ преразпределение се използва само при приключване на контролингови поръчки. При него в основния запис на поръчката се посочва, кой е получателя на разхода. Разпределението може да се извършва с или без запазване на първичните разходни елементи на изпращача.

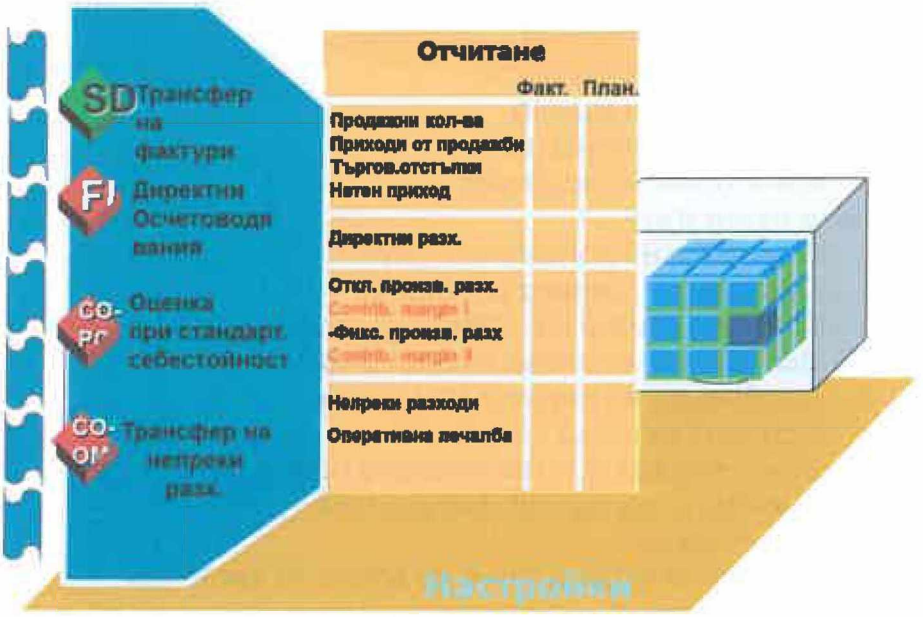
При дефиниране на Цикли за преразпределение на разходи се въвежда информация за изпращача, получателя, базата за разпределение. Базата може да е различна – процент, абсолютни суми, коефициент, статистически ключов показател.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Преразпределението на разходи може да се извършва и на база отчетени количества дейности. В края на отчетния период на база на отчетените количества дейности и натрупаните разходи по разходния център, който изпълнява дейността се изчислява фактическа цена. Системата извършва преоценка по всички обекти, в които е отчетена дейността по нейната фактическа цена.

Отчитане на приходи



Приходите във функционалност **Контролинг** са резултат от регистрирани бизнес операции в други модули на системата. Приходите се отчитат по Приходни центрове и Сегменти на рентабилност. Сегментът на рентабилност е съвкупност от характеристики и стойности полета, които се дефинират в зависимост от конкретните нужди за анализ на резултатите на компанията по отделни сечения.

Информацията, която предоставя Финансовия контролинг, спомага за:

- Мониторинг на всички бизнес операции;
- Управление на планирането и отчитането;
- Вземането на решения на управленско ниво;
- Анализ на доходността;
- Управление на непреки разходи – разходни центрове, вътрешни ордери/поръчки (обекти за формиране на стойност за управление на специални разходи);
- Определяне на продуктова себестойност за период;
- Анализ на рентабилността

7.6.4. Управление на доставки

Управлението на доставките се използва за обработка на поръчки и управление на материалите. Управлението на доставките обхваща планирането на материалите и контролирането им във всичките им състояния - от необработени материали до крайни продукти и започва със заявките за материали (основани на необходимостта от материали, произтичащи от производствените програми и свързаните покупки) и води

до пускането на нареждания за получаване на стоки, проверка при тяхното получаване (контрол на качеството), складирането им и включването им в производството.

Основните процеси, включени в управлението на материалните запаси са:

- Класификация и сегментация на доставчиците
  - Създаване на карти за класификация на доставчиците
  - Създаване на категории за покупка
  - Търсене на доставчици с помощта на присъединени атрибути
- Управление на дейностите с доставчици
  - Създаване на дейности
  - Създаване на задача
  - Изпращане на задача
  - Мониторинг на задачите
- Договор за покупка
  - Създаване на договор за покупка
  - Създаване на заявка за покупка
  - Присъединяване на заявка и създаване на поръчка за доставка
  - Одобрение на заявка за доставка
  - Одобрение на поръчка за доставка
  - Мониторинг на договора
  - Осчетоводяване на получаване на стока
  - Създаване на фактура от доставчик
- Заявки за доставка
  - Създаване и одобрение на заявка за доставка
  - Конвертиране на заявката в договор и поръчка за доставка
  - Одобрение на поръчка за доставка
  - Потвърждение на получаването на стоки
  - Създаване на фактура от доставчик
- Директно закупуване на материали
  - Управление на източниците на снабдяване
  - Преглед и присъединяване на заявки за доставка
  - Конвертиране на присъединените заявки в поръчки за доставка
  - Управление на поръчките за доставка
  - Получаване на стоки от доставчик
  - Управление на запасите
  - Управление на фактурите
  - Изходящи плащания
  - Анализи на покупките и фактурите
- Закупуване на консумативи (стоки за директна консумация)
  - Създаване на поръчка за доставка на консумативи
  - Одобрение на поръчката за доставка на консумативи
  - Получаване на консумативите
  - Получаване на фактура на ниво обект
  - Рекламации
- Основни входящи процеси от доставчик
  - Обработка на получаването на стоки
  - Проверка на складовите поръчки
  - Приемане на продуктите
- Връщане към доставчик

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Обработка на обратната доставка
- Потвърждение на окомплектоването
- Изписване на стока

- Информационна система
  - Спешни договори, просрочени обекти от поръчки за доставка, или отворени искания за оферти с предстоящи крайни срокове за подаване.
  - Анализи на разходите за доставки, неуправлявани разходи и разходи извън договори с доставчици или група материали
  - Анализ на оценката на доставчика, базиран на оперативен резултат във връзка със съответните разходи
  - Показване на разходи за доставки или оценка на доставчика в линейни графики за последните 12 месеца
  - Анализ на заявки за доставка без контакт / контактна норма за последните 12 месеца
  - Навигиране от KPI показатели към кореспондиращите приложения за детайлен анализ

Организационни единици

Завод

Завода е основна организационна единица, която представя логически и/или физически отделна бизнес единица за компанията. Завода контролира бизнес процеси по организиране и управление на доставки, поддръжка и управление на наличностите, за планиране на потребности и много други дейности. Това обикновено е мястото, където се получават доставки на материали и услуги. Една компания е възможно да се представи в системата с няколко различни завода.

Снабдителска организация

Снабдителската организация е организационна единица, която отговаря за снабдяването с материали и услуги. Тя договаря условията за доставка за организационните единици (заводи или фирмени кодове), към които е присъединена.

Групи на покупка

Организацията на покупки може да се раздели на по-малки единици наречени групи на покупки или на отделни купувачи, които да са отговорни за ежедневните процеси по закупуване в организацията. Групата на покупки организационна единица, която се използва при създаване на документи за покупки.

Основни записи

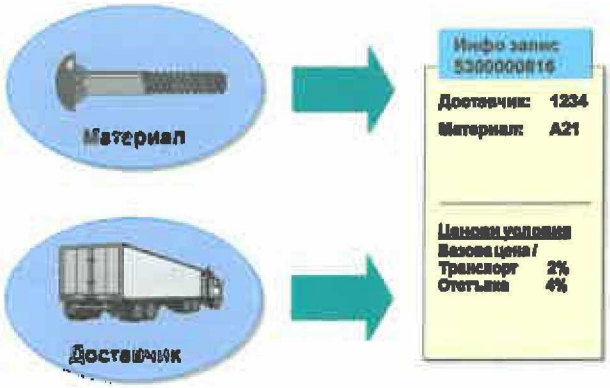
Информационен запис

Информационните записи за Покупки служат като източници на данни за Управление на доставки. Информационните записи за покупки (за кратко инфо записи) съдържат информация за конкретен материал и доставчик, който го доставя. Например текущите доставени цени се пазят в инфо записа.

Инфо записите позволяват на отговорните купувачи бързо да определят:

- Кои материали са доставяни от определен доставчик през минал период

- Кои доставчици предлагат или доставят определен материал към момента



Инфо записът съдържа:

- Данни за цени и условия валидни за цялата организация на покупки или завод.
- Номерът на последната поръчка за покупка.
- Толеранси за лимити на доставка и отклонения под и над заявените количества.
- Планирано време за доставка (времето необходимо на доставчика за да достави материала
- Данни за оценка на доставчика.
- Индикатор за това дали доставчикът е основен за материала или не е.
- Подразделение на доставчика, към което принадлежи материала.
- Времето за което доставчикът произвежда материала след момента на заявяване.

Данните от Инфо записите се използват като данни по подразбиране за всички поръчки за покупки.

Инфо записът може да се прилага на следните нива:

- Организация на покупки
- Завод

В Инфо записът се пази история за промените в цените на доставчика за определен материал.
В Инфо записът се съдържат следните типове текстове:

- Бележки в Инфо запис - Вътрешни бележки или коментари, които се копират в поръчката за покупка, но не се разпечатват на печатни бланки.
- Текстове за Поръчка в Инфо запис - Тези текстове описват позицията, която се заявява и се пренасят автоматично в съответните текстове на ниво позиция в поръчката за покупка. Разпечатват се на печатни документи.
- Кратък текст - За материали, които имат въведен текст в основния запис. Този текст се копира директно от основния запис и се пренася в поръчката за покупка или договорите за покупка.

Ценообразуващи условия

Ценообразуващите условия дават възможност за въвеждане и съхраняване на информация на цени договорени с доставчика - като отстъпки, надбавки, такси за

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

доставка и други. Тези условия могат да се въведат в документа за оферта, споразумение и в инфо записите. Условията за цени могат да се поддържат на ниво доставчик, като цяло, а не само за конкретен материал. Системата ще прилага такива условия за всяка поръчка за покупка, но ще има възможност за въвеждане на допълнителни ценообразуващи условия за всяка позиция.

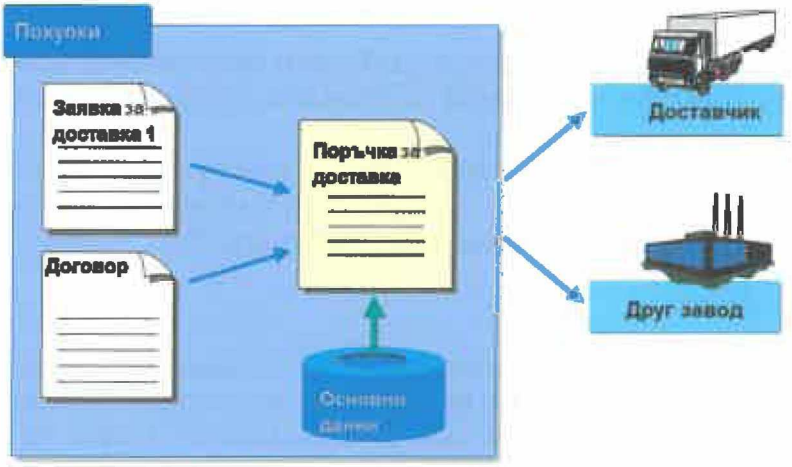
Съществуват основно три вида цени свързани с покупки:

- Бруто цена - Цена без да се коригира с надценки или отстъпки.
- Нето цена - Цена с приложени надценки и отстъпки
- Ефективна цена - Нетната цена след намаляване с отстъпки за плащане в брой, и други позволени провизорни разходи по доставката.

Основни типове документи за управление на доставки

При обслужването на процесите по управление на покупките и складовите наличности се използват различни типове документи, всеки от тях предназначен да покрие и отрази в системата определен аспект от тези процеси.

Някои от тези типове документи са свързани помежду си, както в процесите на покупка, така и в системата.



Договор за покупка

Договорът за покупка представлява документ, в който се определят рамкови параметри относно доставката на определени материали и услуги от определен доставчик, като период, общо количество, обща стойност и др. В договора може да се създаде график за изпълнение на доставките. Към договорите могат да се присъединяват електронни копия на оригинални документи.

В системата стандартно се поддържат Договори за количество и Договори за стойност, като списъка с видовете Договори може да бъде разширен, съобразно бизнес нуждите.
За видовете договори за доставка се присвоява процедура с изходящи документи, която позволява генериране и разпращане на напомнителни съобщения.

Системата разполага с широк набор от стандартни справки за мониторинг, контрол и анализ на изпълнението на сключените договори.

Във връзка с издадените към договора поръчки за покупка и складови разписки за приемане на доставените материали може да се прави оценка на доставчиците, например за навременно изпълнение на доставките, качество на доставените материали и др. При надвишаване на сроковете и стойността по договорите, системата издава предупредителни съобщения.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Заявка за Доставка

Заявката за доставка е искане или инструкция към купувачите да доставят определено количество от материал или услуга за определено време и на определено място.
Заявките за доставка могат да бъдат електронно създавани и да стартират Workflow, съобразно действията към заявката.

В системата са дефинирани няколко вида заявки за доставка, като списъка може да се разшири съобразно нуждите на компанията. Вида заявка определя номера на заявката, който е уникален, процедурата за одобрение, както и задължителните за въвеждане полета при регистриране на заявката.

Заявките за доставка могат да се одобряват електронно. Всяко действие в системата, което се извършва по отношение на заявката, актуализира статуса и.

Системата позволява да се закачат външни документи към заявкитеза доставка. Тези документи не задействат процес автоматично, а се използват само за информационни цели. Възможни са *.pdf; *.doc; *.xls; *.msg.

Поръчка за Покупка

Поръчката за покупка е документ, с който в системата се заявява доставка от конкретен доставчик с указване на точни параметри на доставката. Поръчката за покупка може да се създаде с референция към вече създадена заявка за покупка или договор или без референция към предходен документ.

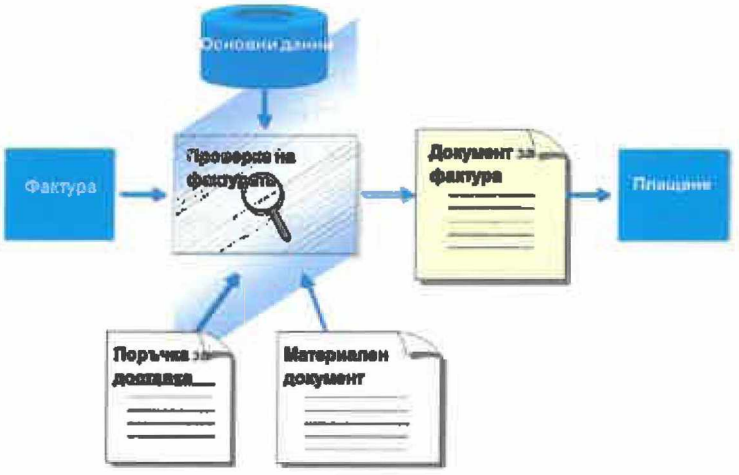
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Поръчките за доставка могат да се създават електронно и да бъдат предмет на одобрение от оторизирани лица. За видовете поръчки за доставка се присвоява процедура с изходящи документи, която позволява печат на поръчките за доставка по предварително зададен формат, както и изпращане на поръчката за доставка на имейл до изпълнителя.
Стандартно в системата има поръчки от тип „Blanket".

Системата позволява да се закачат външни документи към поръчка за покупка. Тези документи не задействат процес автоматично, а се използват само за информационни цели. Възможни са *.pdf; *.doc; *.xls; *.msg.

Фактури



При осчетоводяване на фактурата, потребителят избира типа документ, базирайки се на типовете документи дефинирани във Финанси.

Масово използваните типове документи са

- Фактура за покупка;
- ВОП протокол (за фактури от доставчици в ЕС);
- Кредитно известие;
- Дебитно известие.

Повечето документи реферират към вече съществуваща в системата поръчката за доставка, за която се отнася фактурата.

Бизнес процеси

Планиране на потребности

Функциите, свързани с планирането на материални потребности, се поддържат в компонент MRP (Material Requirements Planning). Благодарение на интегрираността на системата планирането на материалните потребности е тясно свързано с останалите части на системата. Това осигурява информационно планирането на материалите и контрола на дейността по планирането, което води до оптимизиране на складовите запаси и гарантира навременно снабдяване с необходимите материали.

В основните записи на материали, аспект планиране, се дефинират различни характеристики, определящи начина на снабдяване и планиране, плановия хоризонт, неприкосновения запас, нивото за повторна поръчка, големината на поръчковите партиди, начина на закръгляне и други важни индикатори, управляващи процедурата на планиране. Планирането на материалното снабдяване се оптимизира чрез обобщаване периодичните заявки на вътрешни потребители, исканията за снабдяване с материали за клиентски поръчки, потребностите от снабдяване с нескладови артикули или артикули без постоянно потребление.
Процедурите за планиране на базата на потреблението, поддържани от системата, са: планиране по моментите за поръчване (reorder point) и планиране на базата на прогноза, като е възможно дефинирането на различни процедури както за групи материали, така и за отделен единичен материал.

Планирането по моментите на поръчване е процедура, при която автоматично се сравняват наличният запас с нивото за повторна поръчка, при което, когато наличният запас падне под предварително дефинираното количество за повторна поръчка системата генерира предложение за поръчка за доставка. В основния запис на материал, аспект планиране, се задават ниво и количество за повторна поръчка, ниво на неприкосновен запас, начин на планиране (автоматично или ръчно), както и времето за доставяне на запаса.

Оптималното количество за поръчка се определя с помощта на процедури за изчисляване на поръчкови партиди:

- процедури за статично определяне на големина на партида: поръчкова партида, фиксирана по големина партида, допълване до максимален стоков запас;
- процедури за периодично определяне на големина на партида: дневна, седмична, месечна, гъвкав период, период според планов календар;
- процедури за определяне на оптимална големина на партида.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Планирането на базата на прогноза включва извършването на прогнозни изчисления по предварително зададени параметри и определяне на бъдещи потребности от материали въз основа на исторически стойности за потреблението им. Поради тясната интеграция в системата всички движения на материални запаси се отразяват моментално в базата данни, което определя актуалността им във всеки момент. Списъкът на актуалните наличности и потребности следи по дати и количества всички заявени в системата потребности, резервации, заявки за поръчка и поръчки за доставка. Резултатите от планирането се записват в списък, на базата на който плановикът периодично планира необходимите материали за поръчка. Предимството на тази организация е, че автоматично определените потребности се актуализират постоянно в съответствие с действителното потребление. Например, при изписване на материал от склад през текущия период, прогнозата се намалява с изтегленото количество. Прогнозният период може да бъде дефиниран от плановика - ден, седмица, месец или период на осчетоводяване, а броят на периодите може да бъде различен за всяка прогноза по материали.

Изчисляването на нетните потребности може да се извършва с помощта на планирането на базата на прогноза, което проверява за всеки период дали прогнозните потребности могат да се задоволят с наличния складов запас или

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

очакваните поръчани количества. В случай, че това не е възможно, се генерира предложение за поръчка.

Системата поддържа няколко нива на планиране в зависимост от вида на материала, за който се извършва. Ако материалът е дефиниран в системата като съставен обект - съвкупност от поделементи, то планирането на този материал обхваща автоматично планирането на всичките му поделементи.

Като резултат от планирането на материални потребности, независимо от вида на процедурата, се генерира списък на материалите за поръчване (предложение за поръчка), на базата на което плановикът оценява или контролира процеса на планиране. Плановикът винаги има на разположение актуални планови данни, а информацията за важни материали или извънредни ситуации се генерира автоматично от системата, което гарантира навременното им забелязване и съответна реакция.

В процеса на планиране въз основа на потреблението прогнозата се използва за определяне на бъдещи потребности и за изчисляване на стойностите на неприкосновен запас и ниво на повторна поръчка, съдържащи се в основния запис на материала. Процедурата за прогнозиране използва различни математически модели за предвиждане на бъдещи стойности, като основните прогнозни модели са: константен, тренд-модел, сезонен модел и сезонен тренд модел.

Снабдяване (Доставка)

Функциите, свързани с организацията и управлението на заявки за поръчка, запитване за оферта, получена оферта от доставчик и поръчка за доставка, се осъществяват в Управление на доставки и складови наличности. Възможно е създаването както на поръчки за доставка въз основа на заявка за поръчка или предложение за поръчка, пренесено от Планиране на материални потребности, така и на извънредни еднократни поръчки.

В системата всяка поръчка за доставка съдържа името и адреса на доставчика, датата и условията на доставка, условията на плащане, наименованието и необходимото количество материали или услуги и др. Възможно е също така в една поръчка да се дефинират различни дати за определени количества, както и различни местоположения и часове на доставка на необходимите материали.

Управление на материалите съхранява всички актуални и исторически данни, отнасящи се за заявки за поръчки, запитвания, оферти, поръчки за доставка и договори, което позволява във всеки момент да бъде проследено състоянието на една поръчка за доставка, както и на всички нейни позиции.

Снабдяването с материали и услуги в системата позволява в момента на създаване на поръчка за доставка да се определи по позиции дали един материал се доставя за склад, за директно потребление или консигнация, като съответно му се задава сметка и разходен център, в случай че доставката е за директно потребление.
Разходите направени във връзка с доставката могат да се класифицират като CAPEX и OPEX.
При поръчка за складов запас не е необходимо задаването на сметка и разходен център, а при заприходяване на материалите осчетоводяването се извършва автоматично, по дефиниран в основния запис на материал код, указващ инвентарната сметка, по която се отразява наличността на съответния материал. Това счетоводно актуализиране на стойностното изражение на материалните запаси се извършва автоматично, като е свързано с операциите по управление на материални запаси: заприходяване, прехвърляне, изписване на материали.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Управление на покупки и складови наличности подпомага информационно цялостния цикъл на материално снабдяване от получаването на заявка за поръчка от Планиране на материални потребности, през изискването на оферти от доставчици, оценяването на офертите и избирането на най-изгодната от тях до фазата на поръчване на материали. В зависимост от конкретния случай може да се извършат само някои от етапите, но системата във всеки един момент подпомага избора на най-добър вариант.

Функционалността подпомага също следните дейности:
Данните в системата се поддържат в реално време, което позволява във всеки един момент да се получи актуална информация както за наличности, така и за поръчки или договори
Поддържа различни видове договори: рамкови споразумения за стойност или количество и планове за доставка - с твърдо фиксирани количества и срокове. В системата генерирането на поръчки по договорите става автоматично, както и следенето на доставки по договори, отчитането на фактури и задължения по договорите

Проверката на фактури отразява до голяма степен интеграцията на системата, осигурявайки връзката между Управление на доставки, Финансово счетоводство, Контролинг и Дълготрайни активи. При проверката на фактури се осъществява проверка за коректност на данните, свързани със стоки и количества, срокове, цени, отстъпки, разходи за доставка, калкулация на стойността. При осчетоводяването на фактурата системата създава открита позиция по сметката на доставчика, която се изравнява при плащане по тази фактура във финансовото счетоводство. Данните по

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

фактурата автоматично се предлагат от системата в момента на осчетоводяването й, като се копират от поръчката за доставка или складовата разписка за заприходяване на получената стока. При отклонения от предлаганите данни системата издава автоматично съобщение и в случай, че отклоненията са извън предварително дефинираните толеранси, фактурата се блокира за плащане. Деблокирането се извършва след експертна проверка на причините за отклоненията и след отстраняването им. При настройването на системата е възможно дефинирането за всеки потребител на максимално допустими граници на сумите по осчетоводяваните фактури, чрез което се постига висока степен на сигурност за предотвратяване на грешки и умишлени вредителства.

Получаване на материали

При получаването на материали по поръчка за доставка системата автоматично предлага за заприхождаване поръчаните и недоставени до момента материали и количествата от поръчката за доставка. След контрол на количеството и качеството тези данни могат да бъдат коригирани до действителните и заприхождаването да бъде осчетоводено.
При получаването на доставка се задава индикатор, отразяващ дали доставката е пълна или частична, както и дали се очаква остатъкът по тази поръчка за доставка или договор.

При записване на материален документ автоматично се актуализира историята на поръчката за доставка (договора) и откритите за доставка количества намаляват съответно. Заприходените количества служат като референция при осчетоводяване на фактурата по доставката и допълнителните разходи, свързани с нея.
В системата има възможност при получаване на материални, съответната стойност да бъде отнесена по разходни сметки и съответно по разходен обект (напр. разходен център, проект) без да е необходимо заскладяване.

7.6.5. Управление на складово стопанство

Управлението на складове осигурява гъвкаво, ефективно и автоматизирано управление на складове, като тази функционалност също се занимава с инвентаризации на кладовите запаси. Запасите служат за основа на производствената дейност или са резултат от нея. Ето защо те трябва да бъдат прецизно планирани, управлявани, оптимизирани и контролирани на всяко ниво.

Всички бизнес процеси в склада могат да бъдат управлявани посредством баркод скенери.

Процеси в Управление на складове:

- Обслужване на продажби
  - Входящи доставки на стоки
  - Изнасяне от склада
  - Пакетиране / разпакетиране на стоки
  - Изписване на стоки
- Обслужване на покупки
  - Изходящи доставки на стоки
  - Пакетиране / разпакетиране на стоки

- Внасяне в склада
- Заприхождаване на стоки

- Управление на складовите движения
  - Структура на складовете
  - Управление на наличностите
  - Приходни движения
  - Разходни движения
  - Бракуване на стоки и продукти
  - Блокиране, деблокиране, освобождаване от качествен контрол
  - Начални наличности
  - Трансферни движения
- Управление на серийни номера и партиди
  - Дефиниране на профили на серийни номера
  - Дефиниране на партиди и характеристики
  - Управление на настройките за инвентаризация
- Изписване от склада
  - Изписване на стоки
  - Изписване на брак
  - Изписване на върнати стоки
- Заприхождаване в склада
  - Заприхождаване на стоки
  - Заприхождаване на начални наличности
  - Заприхождаване на върнати стоки
- Трансферни движения
  - От склад в склад
  - От запас / партида в запас / партида
  - От материал в материал
- Бракуване на материали
  - Иницииране на бракуването ръчно, чрез откриване на повредени стоки или автоматично, на база на изтекъл срок на годност на дадена стока.
  - Преместване на стоките от склада към зона за бракуване
  - Изпразване на зоната за бракуване и осчетоводяване на изписване
- Инвентаризация
  - Създаване на инвентаризационен опис и документи
  - Печат на инвентаризационен опис
  - Изпълнение на физическо преброяване или повторно преброяване
  - Въвеждане на физическото преброяване
  - Преглед и осчетоводяване на разликите от инвентаризационно преброяване
- Информационна система

Инвентаризацията покрива процеса по периодични коригирания на наличността, базирани на физическо броене на стоките и материалите. Ползите са:

- Точност в погледа над наличностите на стоки и материали
- Ефикасна обработка на коригиранията на наличността

Процесът започва с генериране на нареждане за инвентаризация, като материалите в него могат да се блокират за движения за времето на броенето. На базата на нареждането се извършва физическо броене и отразяване на количествата в системата. Така получените разлики се анализират, коригират при нужда (например

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

от повторно броене) и потвърждават. Установените финални разлики се осчетоводяват в системата.
Възможни са две допълнения към процеса по физическа инвентаризация:

- Базиране на извадки – използвайки статистически методи, броене се извършва само на определени извадки, а цялостната инвентаризация се екстраполира по резултата от това броене и заложени граници на приемливост.
- Циклично броене – възможно е задаване на броене с определена цикличност във времето за типове материали със специфики, изискващи това (например бързо оборотни стоки).

Организационни единици

Склад

Складът е организационна единица, позволяваща разграничаването (по различни критерии) на материалните запаси в рамките на даден завод.

Складът има следните атрибути:

- За всеки склад може да бъдат въведени адресни данни
- В един завод може да има повече от един склад
- В основния запис на материала може да се поддържат различни данни, за различните складове
- Материалите на ниво склад се управляват само на количествена база (не на стойностна)
- Физическа инвентаризация се провежда на ниво склад

Вече дефиниран склад, може да бъде допълнително настроен, така че да позволи управление по клетки (складови места)

Основни записи

Основен запис на материал

Основният запис на материал съдържа информация за това как се купува, произвежда, складира и продава материала в рамките на компанията. Основният запис на материал има йерархична структура, което означава, че информацията е валидна на различни организационни нива.

Организационните нива са както следва:

- завод
- ниво на оценяване

При създаване на основен запис на материал минимално необходимите данни са:

- Индустриален сектор
- Тип на материала
- Номер на материала
- Кратък текст
- Мерна единица (една основна МЕ)
- Група на материала
- Група на покупки

- Клас на оценка

Други данни:

- Други мерни единици (неограничен брой допълнителни МЕ)
- Планирано време за доставка
- Точка на зареждане

Допълнителни данни за материал:

- Текст на материала на допълнителни езици
- Баркод - един основен и допълнителни за клиенти, които ще се използват за печатни бланки при необходимост

Според избрания тип на материала, системата определя аспектите, за които се създава материала.

Основни типове документи за управление на доставки

При обслужването на процесите по управление на складовите наличности се използват различни типове документи, всеки от тях предназначен да покрие и отрази в системата определен аспект от тези процеси.

Материални документи

Материалните документи се създават в Управление на Материалните Запаси като доказателство за движението на запаса, а информацията от материалния документ служи като източник на данни за следващи операции и функции в системата. Всички промени на наличността се отразяват чрез създаване на материални документи /движения/ – приходни, разходни и трансферни. Материалните движения се характеризират с трицифрен код и се състоят от заглавна част и данни на ниво позиция. Кодът на движението има важни контролни функции в системата. Той определя: Полетата, които са видими на екрана по време на въвеждане на движението; Задължителни за въвеждане полета; Специфична модификация за осчетоводяване, която заедно с класа на оценка на материала, определя по кои счетоводни сметки ще бъдат направени записи

Бизнес процеси

Материални движения

Управление на складови наличности поддържа управлението на складови наличности по стойности и количества, въвеждането на данни и документирането на всички

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

материални движения (заприхождаване, трансфер, изписване и резервиране на материални запаси) и инвентаризация.

При запис на материално движение в системата в реално време се актуализират складовите наличности и в зависимост от типа на движението и оценката на материала – неговата цена и оборотите по предварително определени счетоводни сметки.
Всеки документ, отразяващ материално движение, задължително съдържа атрибутите номер на материал, предприятие, склад, складов адрес, количество, дата, основание, отговорен служител и други необходими данни.
Системата контролира правото за извършване на определени операции и издаване на документи чрез система от оторизации. Тази функция осигурява ограничаване на достъпа на неоторизирани служители до регистриране на материални движения.

Контрол на наличностите

Контролът на наличностите се осъществява с помощта на Информационната система Управление на стокови наличности, която разполага с многобройни стандартни и гъвкави справки и отчети за установяване и анализиране на статистическите данни за получени, прехвърлени и издадени материали. Във всеки един момент може да се направи справка за наличност и потребление на материал или група материали по складове или централизирано (за всички складове).

Резервация

Резервацията представлява искане за изписване от склад на определено количество материали, на определена дата, за определено предназначение (напр. разходен център, ремонтна поръчка). Може да бъде въведена допълнително информация кой ще получи материалните запаси от склада.

Резервациите могат да бъдат електронно генерирани и електронно изпращани към различни адресати.

Получаване на материали

При получаването на материали по поръчка за доставка системата автоматично предлага за заприхождаване поръчаните и недоставени до момента материали и количествата от поръчката за доставка. След контрол на количеството и качеството тези данни могат да бъдат коригирани до действителните и заприхождаването да бъде осчетоводено.
При получаването на доставка се задава индикатор, отразяващ дали доставката е пълна или частична, както и дали се очаква остатъкът по тази поръчка за доставка или договор.

При записване на материален документ автоматично се актуализира историята на поръчката за доставка (договора) и откритите за доставка количества намаляват съответно. Заприходените количества служат като референция при осчетоводяване на фактурата по доставката и допълнителните разходи, свързани с нея.
В системата има възможност при получаване на материални, съответната стойност да бъде отнесена по разходни сметки и съответно по разходен обект (напр. разходен център, проект) без да е необходимо заскладяване.

Трансфер на материали

Прехвърлянето на материални запаси се осъществяват с помощта на поръчки за трансфер на наличности, като в резултат се издават документи, потвърждаващи операцията - известия за прехвърляне на запас. Също така възможни са трансфери от тип запас в друг тип запас или от състояние на запас в друго, както и трансфер материал (партида) към друг материал (партида).
Трансферните движения между организационни единици могат да се извършват едно стъпково или двустъпково. При трансферите на запаси системата предлага функционалност за следене на Стоки на път. Начисляване на допълнителни разходи, свързани с прехвърлянето (транспорт, застраховки и т.н) е възможно само при трансфер между заводи.

Изписване на материали

Изписването на материали може да бъде директно въведено в Управление на материалните запаси или автоматично генерирано от друга функционалност (изписване за продажба, изписване за производствена поръчка). При запис на документа за движението, паралелно с намаляване на складовата наличност и автоматичното генериране на осчетоводяване по дефинирани сметки, разходът на материали се насочва и към съответни разходни обекти – дълготрайни активи, инвестиционни поръчки, ремонтни поръчки, разходни центрове, като всеки вторично генериран документ носи необходимата информация.

Инвентарна отчетност

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Управление на покупки и складови наличности поддържа чрез компонента си Инвентаризация извършването както на постоянна, така и на частична инвентаризация в избран склад или в цялото предприятие. Инвентаризацията може да се проведе във всеки един момент и може да обхваща както съвкупната наличност, така и определен обхват от материали, като след това се обработват разликите и се разпечатват инвентаризационни описи и протоколи.

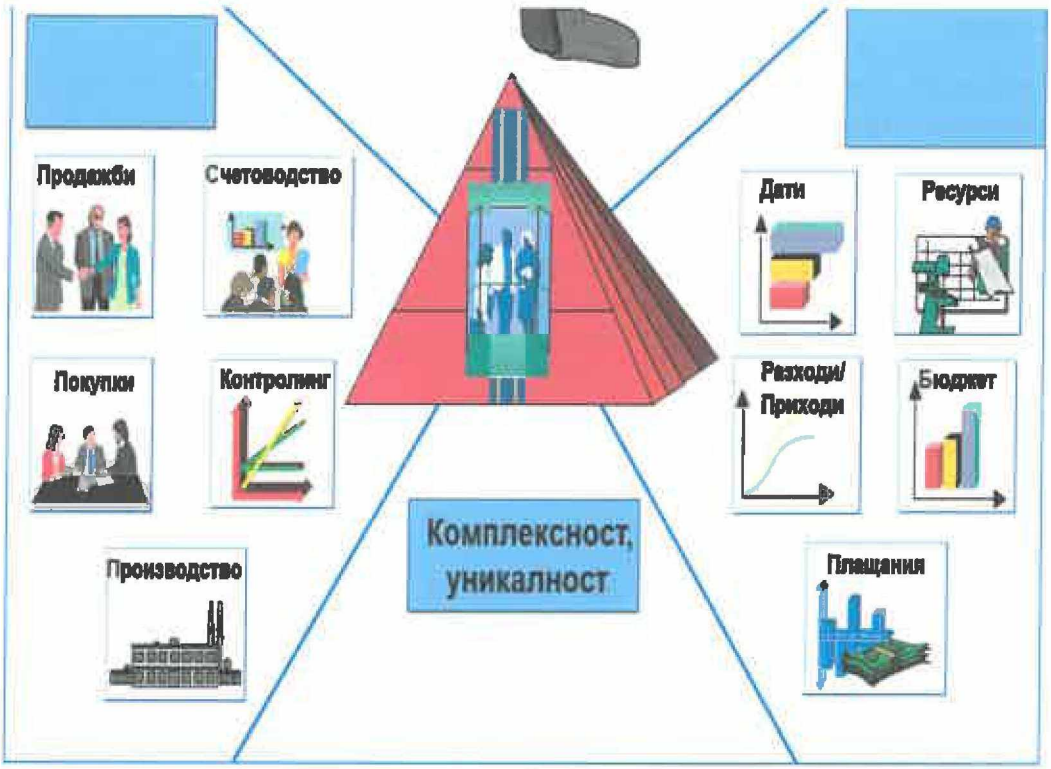
Данните от извършените инвентаризации, независимо дали са перманентни или со към определена дата, се пренасят автоматично към Финансово счетоводство.

7.6.6. Управление на проекти

Основна роля на функционалност **Управление на проекти** е да се планират, изпълняват и контролират отделни задачи и срокове по проекти и етапи от проекти.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679



Структурирането на отделните проекти в системата се извършва посредством дефиниране на проекти. Всеки проект представлява йерархична структура от взаимозависими (субординирани) СПП елементи (WBS Елементи). В системата всеки отделен проект се пресъздава посредством Проект.

Основни елементи

Отделните елементи при построяването на един проект са:

Дефиницията на проекта

Дефиницията на проекта дефинира цели, които ще бъдат реализирани в рамките на проекта. Определя идеята, която стои зад него. Обединяващата рамка на всички организационни елементи, в която ще се включат всички обекти в обхвата на проекта.

Структура на проектоплан – СПП (WBS)

Една от първите стъпки в проектното планиране е раздробяването на работата на задачи и йерархичното им разпределение. Това се постига като се използва СПП елементи. СПП елемента разделя проекта стъпка по стъпка на структурни елементи. Те се наричат СПП елементи и са резултат от това разделяне. Те описват етапи, задачи или част от задачи.
Основните задачи на СПП елемента е да раздели проекта на управляеми единици, дефиниране на основни дати, планиране и разчет на разходите към него.

Мрежи

Мрежите описват времевата последователност и зависимост на събития и дейности в проекта, като по този начин описват начина на протичане на проекта. Мрежата се състои от основни елементи: дейности и връзки.

Дейностите формират основата за планирането и изпълнението на мрежата. Всяка дейност може да бъде присъединена към всеки WBS елемент. За мрежата се извършва календарно планиране на ниво дейност. Като в зависимост от вида на дейността се планират съответните капацитети на работните центрове или заявки за доставка на материали и услуги.

За планиране на разходите по съответните проекти, в системата се използват следните видове дейности и компоненти:

- Вътрешна обработка
  - Планирането на разходи за услуги и дейности, извършвани в предприятието се планират чрез вътрешната обработка. Към тези дейности се присъединява работен център.
  - На база информацията, съдържаща се в него, като разходен център и вид дейност, системата автоматично определя цена и калкулира съответните планови разходи. както и планира капацитетите на работния център.
- Външна обработка
  - Този тип дейности се използват за възлагаеми дейности или услуги, които не се извършват в рамките на предприятието.
  - Системата определя за целите на планирането разходите по дейността, използвайки условия за доставка, като цени и отстъпки, които се съхраняват в инфо записа за покупка.
- Разходи
  - Основно този вид дейности се използва при планирането и отчитането на разходи, които не могат да се планират нито вътрешно, нито външно.
  - Например, могат да се планират разходи за застраховки, осигурителни вноски, такси за лицензи, транспортни разходи и други.
- Материали и суровини
  - Отчитане на материални ресурси чрез директно изписване от складовите наличности към проекта.
  - Планиране на материални ресурси чрез присъединяване на материални компоненти към проекта, които според своите характеристики ще генерират заявка за доставка или производствена поръчка при планиране на материалните потребности за завода. След което датите, на които материалите трябва да бъдат налични се получават на база календарното планиране на дейностите в проекта.

Бизнес процеси

Основни процеси, които се изпълняват в модул Управление на проекти:

- Изграждане на проекти и етапи от проекта
- Дефиниране на дейности в съответни етапи
- Планиране на срокове
- Планиране на разходи, ресурси и суровини

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

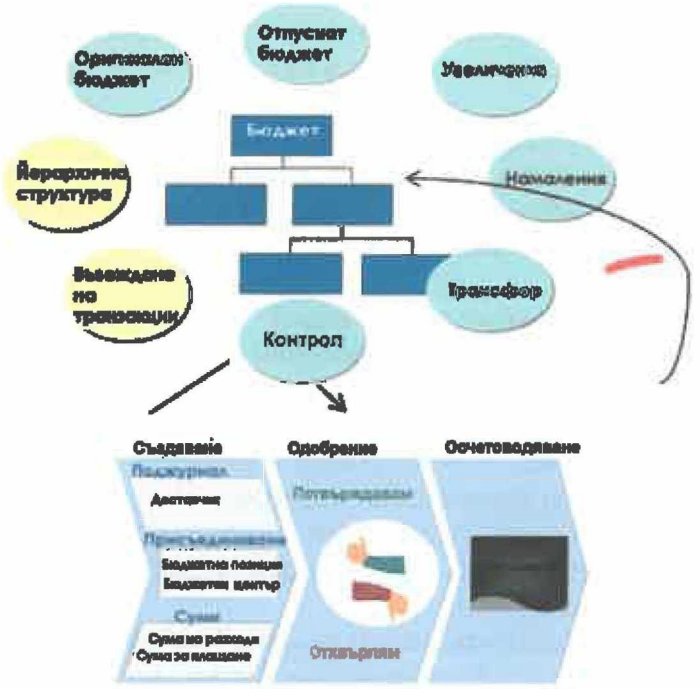
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Изпълнение и контролиране на проекти
- Приключване на проекти

Функционалността Управление на проекти е напълно интегрирана с останалите функционалности на системата.

7.6.7. Управление на бюджета

Управление на бюджета поддържа създаването на бюджети, като предоставя всички функционалности за възпроизвеждане на бюджетната структура на организацията. Задачите във функционалност Управление на бюджета са да се бюджетират всички входящи и изходящи парични потоци на отделните области на отговорност, да се наблюдават бъдещи движения по бюджета и да предотвратява превишаване на бюджета. Бюджетът може да се адаптира към промените в условията, чрез въвеждане на допълнителни суми, намаляване на сумата, трансфериране от едно бюджетно перо в друго.



Структура на Управление на бюджета

Бюджета за конкретна компания се създава за Област с помощта на комбинация от различни основни данни като фонд, бюджетен център, финансова позиция. Областта в Управление на бюджета представлява организационна единица, която се използва за да представи затворена система за управлението на бюджета, бюджетирането и изпълнението на бюджета. Областта също така съдържа атрибути или настройки, които се отразяват в основните данни и/или транзакции в рамките на областта. Областите се свързват с Контролинговата област и Фирмения Код, което позволява интеграция с всички други организационни единици в предприятието.

Бюджетен център

Бюджетният център представлява областите на отговорност на организацията за бюджетно наблюдение и отчитане. Свързан е с Разходния център. Бюджетния център идентифицира къде в организацията се управляват, отчитат и контролират приходите, разходите и бюджета. Бюджетът е възложен на Бюджетните центрове и осчетоводяванията могат да бъдат контролирани в съответствие с бюджета на база на свързването с други организационни обекти. Бюджетния център обикновено представя най-ниските нива на организацията, където съществува управленска отговорност.

Бюджетните центрове са подготвени на база на Разходни Центрове/Материали. Потребителското име в системата и името на отговорното лице трябва да бъде упоменато в основните данни на бюджетния център. По-висшите бюджетни центрове следва да се упоменат правилно, за да бъде коректна поддръжката на йерархията в бюджетните центрове.

Бюджетна позиция (Финансова позиция)

Бюджетната позиция служи за групиране по икономически признак в областта на финансово управление, представено в йерархичен вид.

Финансовите позиции класифицират бюджетните операции и стопанските операции, влияещи върху ликвидността, в разходни, приходни и трансферни позиции. Бюджетът се присъединява към комбинация от определени области на отговорност (финансови центрове) и финансови позиции.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Съществуват два вида финансови позиции:

- Обобщени позиции (йерархични възли), представящи икономическа класификация на разходи/приходи.
  - На нивото на тези позиции може да се въвежда бюджет, но не може да се осчетоводява. Обобщените позиции са нужни за изграждането на йерархия от финансови позиции.
  - Те могат да представят икономическата структура на бюджета (например, първа обобщена позиция „Разходи", втора обобщена позиция "Издръжка" и т.н.).
- Позиции за присъединяване на сметки (най-ниско ниво в йерархията)
  - На нивото на тези позиции може да се осчетоводяват и бюджетират стойности.

Фонд

Служи за по-детайлно разделяне на бюджета. Позволява управлението на средства, осигурени за специфични нужди от конкретен спонсор като по този начин е възможно точното определяне на източника на средства.

За горепосочените елементи на присъединяване могат да бъдат активирани следните статуси:

- Не се използва – означава, че елементът на присъединяване с този статус не е активен за бюджетиране. По този начин полето за съответния елемент е скрито в транзакцията за бюджетиране

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- По избор – означава, че елементът на присъединяване с този статус е активен за бюджетиране по избор на потребителя.
- Задължителен - означава, че елементът на присъединяване с този статус е активен за бюджетиране и полето му трябва да бъде задължително попълнено.

Основните данни могат да бъдат разделени на отделни части за пресъздаване на определена конвенция за именуване. Тази функция е удобна за организации, които желаят да съхранят различни типове информация в основния запис на обекта като например, код на даден регион, предназначение на разхода и др.

Съществуват и групи на оторизация за основните данни от компонента Управление на бюджета. Ако дадена група на оторизация не е присъединена към обект от основните данни, то този обект не подлежи на оторизационни проверки. Оторизациите обикновено не се отнасят само за един обект (напр. финансова позиция), а за цяла група от обекти. По този начин едновременно се управляват финансови позиции, които например представят разходите за човешки ресурси.

SAP системата позволява създаването на сложна, но гъвкава връзка между основните данни в модула Управление на бюджета и основните данни на другите компоненти. Тези връзки свеждат до минимум работата по въвеждане на данни. Осчетоводените данни, които имат отношение към Управление на бюджета се подават автоматично от модул като Финансово счетоводство, Управление на доставки и складови записи и други.

Актуализация в Управление на бюджета

Бизнес транзакциите осчетоводени във Фианансово счетоводство се актуализират в Управление на бюджета. Следните бизнес транзакции подлежат на актуализация:

- Главна книга – осчетоводявания на документи в Главна книга, паркирани документи, входящи/изходящи плащания
- Задължения – фактури от доставчици, кредитни известия, авансови плащания, вътрешни трансфери, входящи/изходящи плащания
- Вземания - фактури за клиенти, кредитни известия, авансови плащания, вътрешни трансфери, входящи/изходящи плащания

При осчетоводяването системата създава документ във Финансово счетоводство, а в Управление бюджета създава позиции за тези позиции от счетоводния документ, за които е зададена финансова позиция с определена финансова транзакция.
За авансови плащания или заявки за авансово плащане, които реферират към конкретна поръчка за доставка, финансовата позиция винаги се прехвърля от поръчката за доставка, независимо коя финансова позиция е присъединена към синтетичната сметка.

Паркираните документи във Финансово счетоводство се актуализират само, ако имат статус Завършен. Тези от тях, които реферират към документ за резервация на средства, намаляват сумата на тези средства. Референцията към поръчка за доставка обаче е само информативна, елементите на присъединяване от Управление на бюджета не се прехвърлят от поръчката.

Всички бизнес транзакции в Управление на дълготрайни активи също се интегрират с Управление на бюджета. За всеки вид транзакция може да се контролира, дали осчетоводяванията са релевантни за бюджета или трябва да се актуализират само като статистически записи. При интеграция на релевантни за бюджета транзакции се осъществява контрол на наличностите за придобиване, трансфер и т.н. на активи като се използват предварително дефинирани толеранси. В случай на статистическа актуализация такава проверка не се прави, но все пак тези стойности се показват отделно в информационната система на модула.

Контрол на наличности

Системата притежава инструментариум за контрол на наличностите от гледна точка на бюджета, който позволява детайлен мониторинг в рамките на функционалност Управление на бюджета.

Системата предоставя възможност при изпълнение на бюджета да бъдат присъединени определени средства за очакваните разходи посредством функционалността за резервиране на средства. Генерират се записи в модул Управление на бюджета от други компоненти на системата, които от своя страна генерират задължения (напр. заявки за доставка, поръчки за доставка) и фактически данни (напр. фактури и плащания). Тези форми за използване на бюджета се наричат присъединени средства. Лицето, отговорно за следене на изпълнението на бюджета може да използва Информационната система за сравняване на наличния бюджет и вече използваните средства (пасивен мониторинг). Допълнително системата предоставя функции, които сигнализират при надхвърляне на предварително зададени толеранси на бюджените стойности (активен мониторинг).

Контролът на наличностите оказва влияние както върху процедурата за осчетоводяване в компонента – резервации, трансфери, допълнения на средства, така и върху счетоводните поцедури в интегрираните компоненти. Например, при въвеждане на поръчка за доставка в модул Управление на доставки и складови наличности, която е присъединена към финансов център и финансова позиция, системата прави проверка, дали бюджета или деблокираните средства са достатъчни.

Могат да бъдат инициирани следните функции:

- Предупредително съобщение – системата Ви информира, че толеранса за бюджетните стойности е надхвърлен, но самото осчетоводяване на средства не се отхвърля.
- Предупредително съобщение и изпращане на мейл (напр. до лицето, което контролира изпълнението на бюджета). Системата изпраща мейл до контрольора, който е изрично посочен в основния запис на финансовия център, информирайки го за финансовия център и финансовата позиция, по които бюджета е надхвърлен и причината за това надхвърляне. Освен това конкретно са посочени сумата на надвишението и номера на документа.
- Съобщение за грешка – в този случай системата отхвърля осчетоводяването, което води до надвишаване на предварително дефинирания толеранс.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

В случай на увеличение на бюджета, системата автоматично променя съобщението за грешка (за съответния елемент от бюджетната структура) на предупредително съобщение и по този начин допуска осчетоводяване.
В контрола на наличностите може да бъдат дефинирани групи от дейности, които позволяват разделянето на осчетоводяванията според определени процедури на осчетоводяване, например при осчетоводяване на заплатите, системата да реагира по различен начин. Всички счетоводни процедури, подлежащи на контрол на наличностите попадат в някоя от групите дейности. За всяка една група може да се въведат различни толеранси за целите на контрола на наличностите.

Процеси за бюджетиране

В системата за контрол на бюджета съществуват различни процеси на бюджетиране. Процесът на бюджетиране в документа за въвеждане на бюджет определя, дали въвежданите стойности са за начален бюджет или корекция на вече въведен бюджет (увеличение или намаление). Примери за процеси на бюджетиране са въвеждане на начален бюджет, увеличение на бюджета, намаление на бюджета, трансфер и пренос в друга година.
Процеси за бюджетиране в системата за бюджетен контрол:

- Въвеждане на начален бюджет - Този процес се използва при въвеждане на първоначален бюджет по елементи на присъединяване в компонента „Управление на бюджета". Например, трансферът на планови данни като бюджетни се записва с този процес
- Балансово въвеждане - С използването на този процес се въвеждат данни само за приходни финансови позиции - източник и целеви данни само за разходни финансови позиции. Сумите на данните от източника и целевите данни трябва да са идентични. Системата изпълнява проверка за това в рамките на финансовата година.
- Пренос - Този процес се използва в случай, че остатъчния от една финансова година бюджет трябва да бъде пренесен в другата година. Дефинират се данни – източник и целеви данни.
- Приходи, увеличаващи бюджета - Този процес се използва, ако желаете да въведете приходи, които увеличават бюджета за разходи.
- Пренос - В случай на пренос от един елемент на присъединяване към друг в рамките на финансовата година. Общият бюджет остава непроменен.
- Намаление - Използва се в случай, че наличният бюджет по даден елемент на присъединяване трябва да бъде намален. Бюджетът бива намален в рамките на финансовата година.
- Преразпределяне - Използва се в случай, че се налага трансфер на бюджет от елемент на присъединяване на по-висок възел от йерархията към елемент на по-ниско ниво. Изпращащият елемент трябва да е задължително на по-високо ниво в йерархията от получаващия.
- Увеличение - В случай, че бюджета по даден елемент не е достатъчен, той може да бъде увеличен посредством този процес в рамките на финансовата година.
- Пренос с използване на групи за покритие - В случай, че бюджета трябва да е достъпен за други елементи на присъединяване, се използва този процес. Тук отново трябва да се въведат изпращащия и получаващия елемент на присъединяване.

7.6.8. Управление на продажби

Продажби и дистрибуция обхваща цялостния процес от запитванията за продажба до тяхната реализация.
Управлението и обработката на продажбите позволява да се извършват бизнес транзакции въз основа на документи за продажба, като например заявка, оферта и поръчка за продажба, като се въвежда документ за продажба въз основа на изискванията на клиента. Когато се създават или променят документи за продажба, системата потвърждава датите и количествата на тези документи и може да се показват и променят документи, за да се отговори на изискванията на клиентите.

Съществуват различни начини, по които може да се обработват документите за продажба в системата, в зависимост от специфичните нужди, като в най-простия случай може да въведете документ за продажба с няколко елемента на един екран. Системата автоматично предлага данни от съответните главни записи - от основния запис на клиента, системата предлага данни за продажби, доставка, ценообразуване и фактуриране. Освен това, системата копира основни данни за клиентите, свързани с текстове, партньори и служители за контакт. Клиентите могат да бъдат категоризирани по различни признаци.
За всеки материал в документа за продажба, системата автоматично предлага съответните основни данни, като например данни за ценообразуване, график за доставка, проверка на наличността, определяне на данъци, тегла и обем. В Допълнение към основните данни на услугите и продуктите може да се поддържа продуктова йерархия за допълнителното им категоризиране.

Данните, предложени от системата, могат да се използват като основа за документа за продажба. Ако обработката го изисква, може да се променят тези данни ръчно или да добавят нови данни. Например ценовите правила могат да позволяват ръчно да промените стойностите на определени отстъпки в рамките на допустимия диапазон. Освен това може да се разклони документа за продажба на няколко различни екрана, където може да се показват и променят данни, като например условия на плащане и данни за доставка.
Също така лесно е да се създаде нов документ за продажби с позоваване на съществуващ документ. Ако например клиент приеме оферта, която сте изпратили, системата може да копира всички съответни основни данни от офертата, при създаването на поръчката за продажба. Когато се обработва документ за продажба, системата може автоматично да изпълни редица функции, като например:

- Ценообразуване
- Проверка на наличността (ако е зададено в основния запис на материала)
- Проверка на кредитния лимит

Продажби и дистрибуция покрива различни бизнес процеси:

- Управление на договори за продажби
  - Създаване на количествен договор или договор за стойност
  - Създаване на поръчка за продажба с референция към договор
  - Списък на договори за продажби
- Оферта за продажба
  - Създаване на оферта
  - Ценообразуване

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Изпращане на оферта до клиента
- Продажба с авансово плащане от клиента
  - Създаване на поръчка за продажба и присъединяване на план за фактуриране
  - Ценообразуване
  - Премахване на блокирането за фактури
  - Създаване на фактура
  - Осчетоводяване на авансово плащане
  - Създаване на доставка
  - Изпълнение на окомплектоване
  - Осчетоводяване на изписване
  - Създаване на фактура и изравняване на авансовото плащане
- Продажба на потенциален клиент
  - Създаване на поръчка за продажба без номер на клиент (основни данни)
  - Ценообразуване
  - Създаване на основни данни за клиента
  - Присъединяване на клиентския номер към поръчката за продажба
  - Създаване на доставка
  - Изпълнение на окомплектоване
  - Осчетоводяване на изписването
  - Създаване на фактура
- Продажба от запас
  - Създаване на поръчка за продажба
  - Ценообразуване
  - Отпечатване на потвърждение на поръчка
  - Създаване на доставка
  - Изпълнение на окомплектоването
  - Осчетоводяване на изписване
  - Създаване на фактура
- Продажба на стоки без наличност (специфика за покупки)
  - Създаване на поръчка за продажба
  - Ценообразуване
  - Конвертиране на заявката за доставка в поръчка за доставка
  - Одобрение на поръчката за доставка
  - Осчетоводяване на заприхождаването
  - Въвеждане на фактурата от доставчик
  - Доставка на безплатни стоки
  - Създаване на поръчка за доставка с безплатни стоки
  - Изпълнение на окомплектоването
  - Осчетоводяване на изписването
- Продажба с колективно фактуриране
  - Създаване на поръчки за продажба
  - Създаване на доставки чрез колективен цикъл
  - Изпълнение на окомплектоване
  - Осчетоводяване на изписване
  - Създаване на фактури с помощта на колективно изпълнение
- Кредитно известие
  - Създаване на заявка за кредитно известие
  - Премахване на блокиране за фактуриране

- Създаване на кредитно известие
- Дебитно известие
  - Създаване на заявка за дебитно известие
  - Премахване на блокирането за фактуриране
  - Създаване на дебитно известие
- Рекламации
  - Създаване на поръчка за продажба
  - Създаване на обратна доставка
  - Създаване на кредитно известие
- Електронен обмен на данни
  - Изпращане на поръчки, доставки и фактури
  - Получаване на заявки за продажба
  - Поддръжка на ALE и EDI стандарт
- Печатни форми на документи, свързани с продажбите
  - Стандартна функционалност за дефиниране на печатни форми на документите
  - Възможност за управление на печатните форми на различни езици
- Мониторинг на изпълнението на процеса по продажби
  - Показване на средното време за изпълнение на процеса от поръчката до плащането за текущия период и последните 12 месеца.
  - Показване на суми за всички стъпки от процеса на процеса от поръчката до плащането за текущия период и последните 12 месеца.
  - Drill down анализ на KPI показатели, съгласно бизнес атрибути, като организация, дистрибуционен канал, дивизия, клиент и материал.
  - Drill down анализ на поръчки за продажби и преглед на история.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Основните обхванати области са:

- Дейности преди продажбата, включително проучване и създаване на оферта
- Обработка, въвеждане на поръчки за продажба на стоки с автоматично създаване на заявка за доставка
- Генериране на документи за доставка и доставка на продуктите;
- Издаване на товарителница, фактура, кредитно или дебитно известие и др. документи, съпътстващи процеса на продажба;
- Контрол на наличността – блокиране на складови наличности за поръчка;
- Възможност за промяна на цени или отстъпки за определена поръчка по време на фактуриране

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Организационни единици

Основната организационна структура в Продажби е разделена на минимум три нива:

- Организация Продажби
- Дистрибуционен канал
- Дивизия

Като допълнителни организационни нива могат да се използват :

- Отдели Продажби
- Групи Продажби

Организация Продажби

Организация Продажби е вид организационна единица за продажба на определени продукти или услуги. Тя представлява единица за продажби като юридическо лице. Бизнес транзакцията винаги се изпълнява в рамките на тази Организация продажби.

Дистрибуционен канал

Дистрибуционен канал е пътят, чрез който продукти за продажба или услуги достигат до клиента. Различните Дистрибуционни канали могат да бъдат използвани в Продажбите за по-удобно покриване на пазара.

Дивизии

Дивизия за продажба дефинира начина на групиране на материали, продукти или услуги. Системата използва дивизиите за определянето на Зоните на продажба и бизнес зоните за материали, продукти или услуги.

Зона Продажби

Всяка комбинация между организационни елементи - Организация Продажби, Дистрибуционен канал и Дивизия – представя актуалната Зона Продажби. Съответните основни данни за клиент – в частност данни за Продажби могат да се дефинират в

зависимост от избрана Зона Продажби. Това позволява за всеки клиент индивидуално да се определят цени за продажба на база свързаната Зона Продажба.
Допълнителна оценка и отчети могат да се изпълняват на база конкретно ниво Зона Продажби. Също така е възможно да се настроят общи основни данни за клиент за повече от една Зона Продажби с оглед улесняване на поддръжката на основните данни.

Отдел продажба

Определянето в системата на отдел продажби не е задължително, но спомага за проследяване на продажбите.
Отдел продажби е организационното място което е отговорно за една сделка в продажбите. Всеки отдел продажба се присъединява към една или повече зони за продажба. Присъединяват се към него отделни търговци. Отдел продажба има адрес.

Група продажба

Определянето в системата на група продажби не е задължително, но както и предходната организационна единица спомага за проследяване на продажбите. Не може да се определи група продажби без да се използва функционалността на Отдел продажби.
Групата продажби представлява конкретните търговци, които са отговорни за продажбите във фирмените кодове. Групата продажба се присъединява към една или повече отдели за продажба.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Завод

Заводът е организационна единица, дефинирана в област Покупки, но също така се използва и в област Продажби.

Пункт на експедиция

Пункт на експедиция е мястото, където се обработва доставката на стоки. Една доставка, винаги се инициира от конкретен пункт на експедиция. По-този начин всички материали включени в доставката, както и всички групи на доставка принадлежат към конкретния пункт на експедиция.
Пунктът на експедиция може да бъде физическия склад или място използвано за експедиране на стоки от няколко склада.

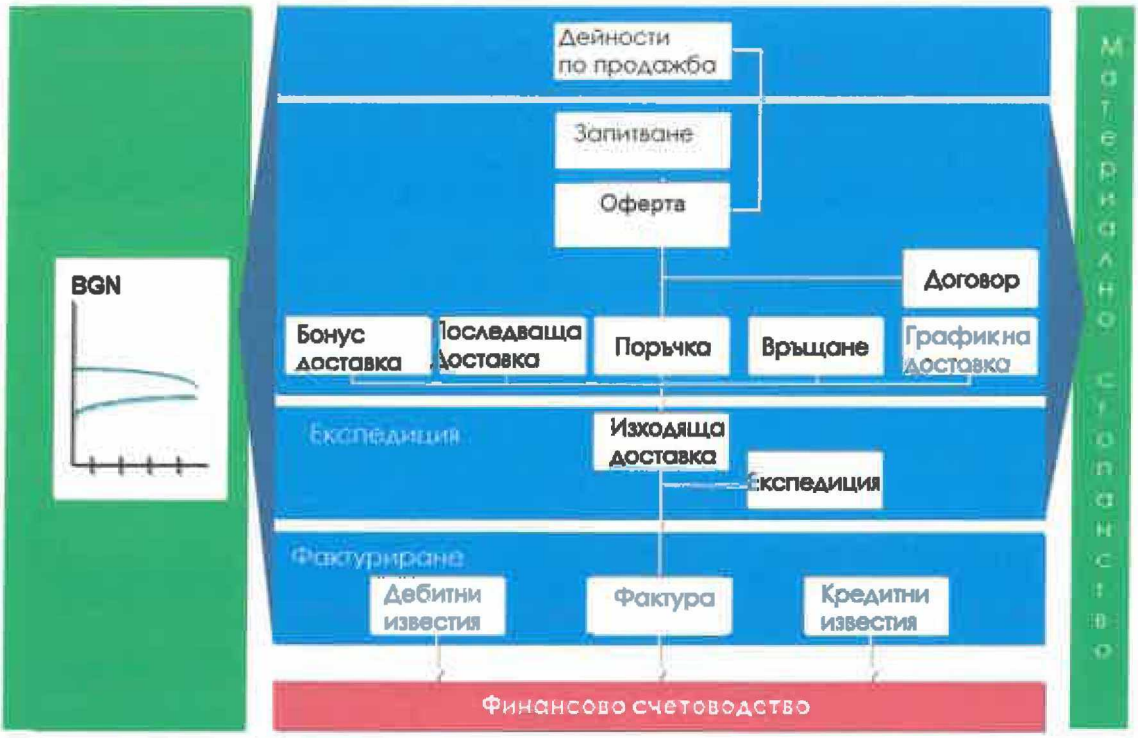
Пунктът на експедиция се определя спрямо 3 фактора:

- Условията за експедиране от основния запис на клиента (Виж Основни данни Продажби и Дистрибуция) Например, може да е постигнато съгласие с клиента, че стоките ще бъдат доставени възможно най-бързо.
- Група на натоварване от основния запис на материала (Виж Основни данни Покупки)
- Доставящият завод

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Бизнес процеси



С цел осигуряване на консистентност на изпълнението на различните процеси в Продажби, се използват не само данни за продажба, а и данни от други функционалности на системата по време на функционалното изпълнение – Финансови и Управление на доставки и материални запаси

Оферта

Офертата идентифицира действията преди самата продажба в Продажби и Дистрибуция. Офертата от клиент може да бъде въведена и проследявана. Тя може да бъде създадена на база регистриран документ Допитване за оферта. Офертата е законен обвързващ документ за доставка на продукти и предоставяне на услуга с определени фиксирани условия.
Ще има възможност да се създава поръчка за продажба с референция към оферта.

Поръчки за продажба

Поръчката за продажба е основен документ при изпълнението на една продажба. Поръчката за продажба може да бъде създадена на основа на потвърдена оферта или създадена без референция.
Всяка поръчка за продажба има характеристика за последващи действия (като Условия за цени и плащане, дата на доставка, условия за експедиция и доставка).

Системата позволява да се закачат външни документи към поръчка за продажба. Тези документи не задействат процес автоматично, а се използват само за информационни цели. Възможни са *.pdf; *.doc; *.xls; *.msg.

Изпълнение на доставки

Всички необходими данни за експедиция относно изпълнение на доставката, могат да се предлагат автоматично на основа на информация от поръчка за продажба и основни данни. Предложените данни от системата също така могат да бъдат променяни ръчно от потребителя.

Доставките ще се създават по следните два модела:

- Отделна доставка – доставката се създадена директно от поръчката за продажба или с референция към поръчката за продажба
- Общо изпълнение – с използването на списък с неизпълнени доставки

Фактуриране

Фактурирането е заключителния етап от процеса на бизнес транзакции в направление Продажби и Дистрибуция. Информация за фактурирането е налична на всеки етап от изпълнението на поръчката и доставката.

Документите касаещи фактуриране ще бъдат създавани с референция към доставка (в случай на продажби на материал) или към поръчка за продажба (в случай на продажба на услуги, продажба на активи, аванси, кредитни и дебитни известия). Фактурирането може да бъде извършено и в резултат от регистриран План за фактуриране.

Когато фактурата е осчетоводена в Финансово счетоводство, вземанията се създават с осчетоводяване в сметката за съгласуване.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

7.6.9. Автоматизиран обмен на данни със SAP IS-U системата

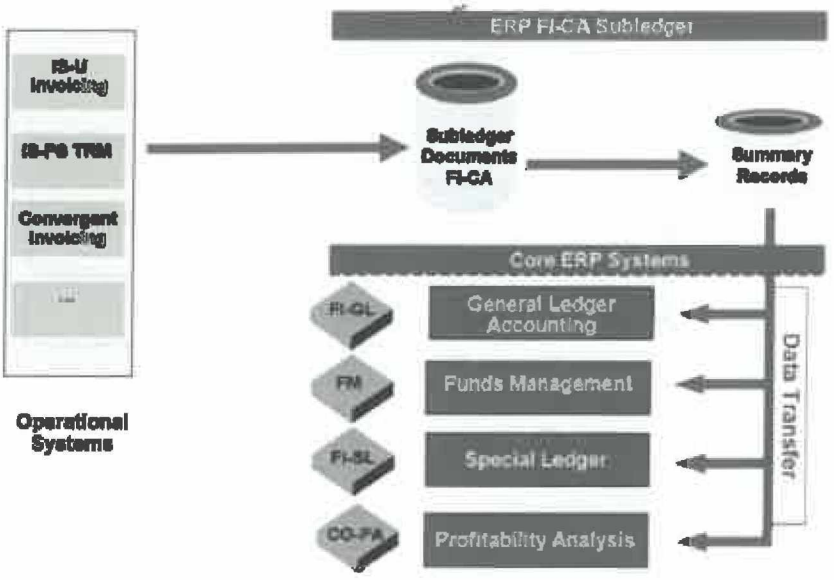
SAP IS-U и SAP S/4HANA интеграция

Производителят на системата SAP SE е предвидил изграждането на решение, състоящо се отделни SAP IS-U и SAP S/4HANA системи.

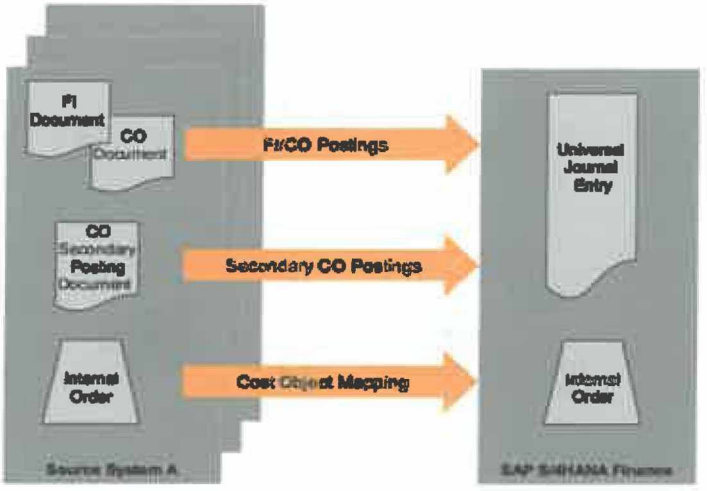
Предлаганото решение се базира от една страна на възможността за интеграция, осигурена между IS-U функционалността с останалите SAP функционалности. Така характерните бизнес процеси в Utilities водят до резултат във FI-CA функционалността, в която след необходими обработки, резултатите се изпращат към стандартните функционалности Финанси и Контолинг.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679



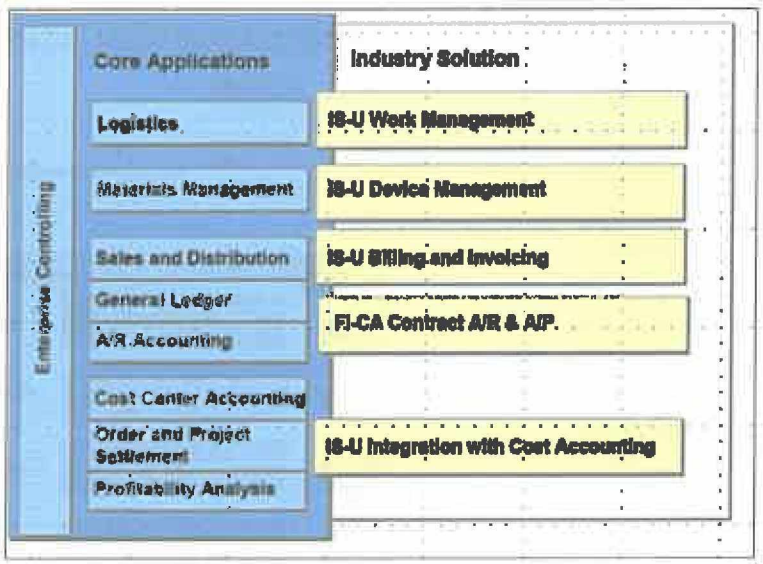
Другата използвана възможност на SAP системите е възможността за работа на децентрализирана SAP топология, в която една система е ядрото на решението и обединява всички финансови операции, а останалите системи обслужват различните бизнеси, предоставяйки специфични възможности за тях.



В настоящото предложение, текущата SAP IS-U система ще предоставя спецификите на Utilities бизнеса, а предлаганата SAP S/4HANA система ще е ядрото, обединяващо счетоводството с останалите бизнес процеси.

Репликация на основни данни

SAP IS-U системата е индустриално решение, базирано на SAP ERP система. Като такова, основните данни в IS-U са разширени със специфики, но повечето от тях имат своето отражение в стандартните (core application) ERP данни.



Стандартно SAP системите предоставят възможността за репликация на данните между отделни SAP системи. По този начин не се налага да се дублира обслужването и поддръжката на еднаквите основни данни в различните SAP системи на една организация.

Тези две специфики, предоставени от SAP SE и част от архитектурата на двете системи, предоставят възможността в предлаганото решение основни данни (например бизнес партньорите), да се репликират без нужда от дублиране на обслужването им.

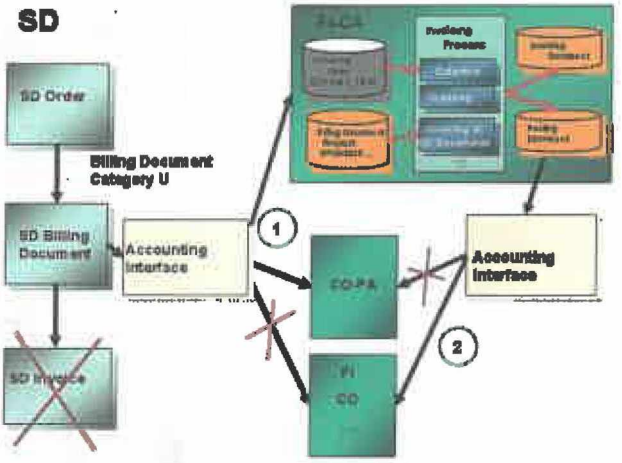
Фактури, дебитни и кредитни известия

Спецификата на IS-U системата в обслужването на фактури, кредитни и дебитни известия е свързана с използването на FI-CA функционалността.

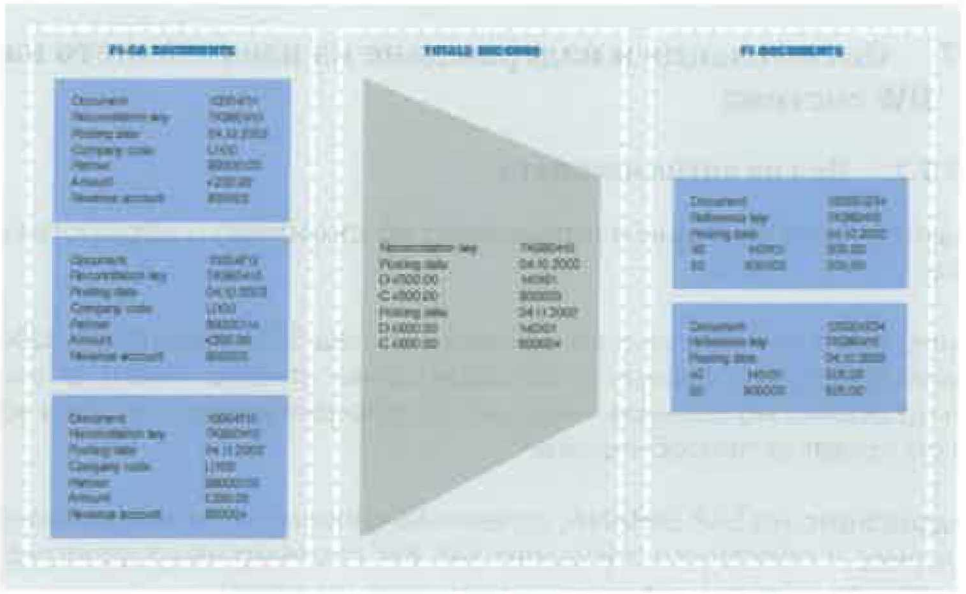
FI-CA се позиционира между функционалност Продажби и функционалностите Счетоводство и Контролинг, добавяйки възможности за групиране, сумаризиране, както и специфични за Utilities дейности.

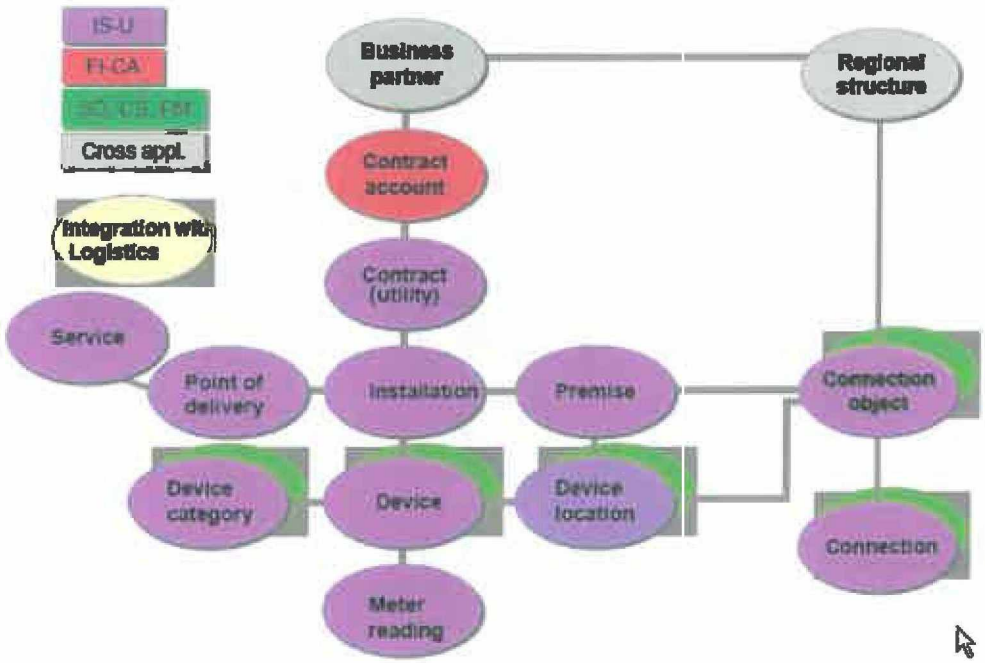
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679



FI-CA функционалността, която освен редицата други дейности, има важната роля драстично да намали броя на записите във функционалностите Счетоводство и Контролинг. Това става посредством сумаризирането на детайлните записи от Продажби и Билинг.





7.7. Оптимизация и надграждане на използването на текущата SAP BW система

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

7.7.1. Цел на оптимизацията

Текущата SAP BW система е натоварена да съхранява и обработва информацията от SAP IS-U.

Данните, които тя е събрала до момента са над 3TB и тяхната обработка и съхранение създават проблеми. Процесът на зареждане отнема много дълго време, което се дължи на обема на данните и начина на обработването им. Това забавя и справките, които се правят от потребителите.

С внедряването на SAP S4HANA, освен повишаването на обема данни, подлежащи на съхранение и обработка, текущата SAP BW система няма да може да се възползва и от модерните обекти и начини за използване на данни.

В настоящето предложение, като част от СИСТЕМАТА, е включено решението SAP BW/4HANA, като най-новото и единствено развиващо се в момента решение от SAP за EDW.

7.7.2. Описание на SAP BW/4HANA

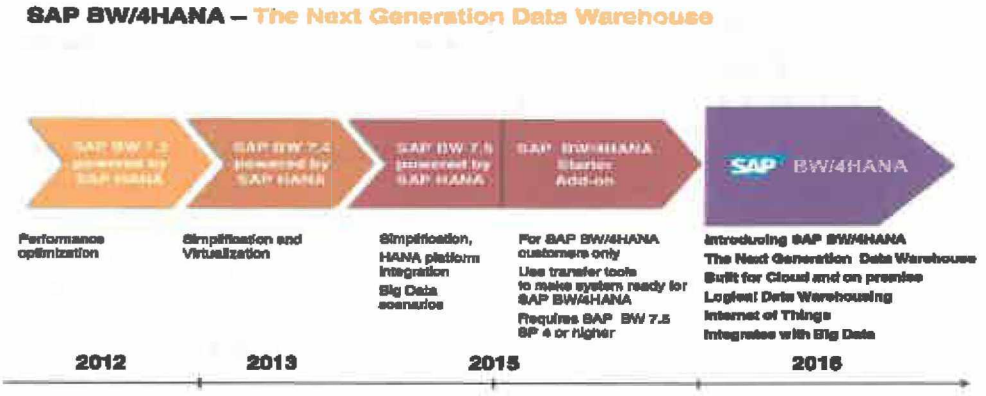
SAP BW/4HANA е иновативно решение за EDW, което е предназначено изцяло да се възползва от SAP HANA in memory технологията за обработка и съхранение на големи обеми данни. То е замислено да послужи за хранилище на цялата необходима бизнес информация на предприятието, осигурявайки бързото и събиране и

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

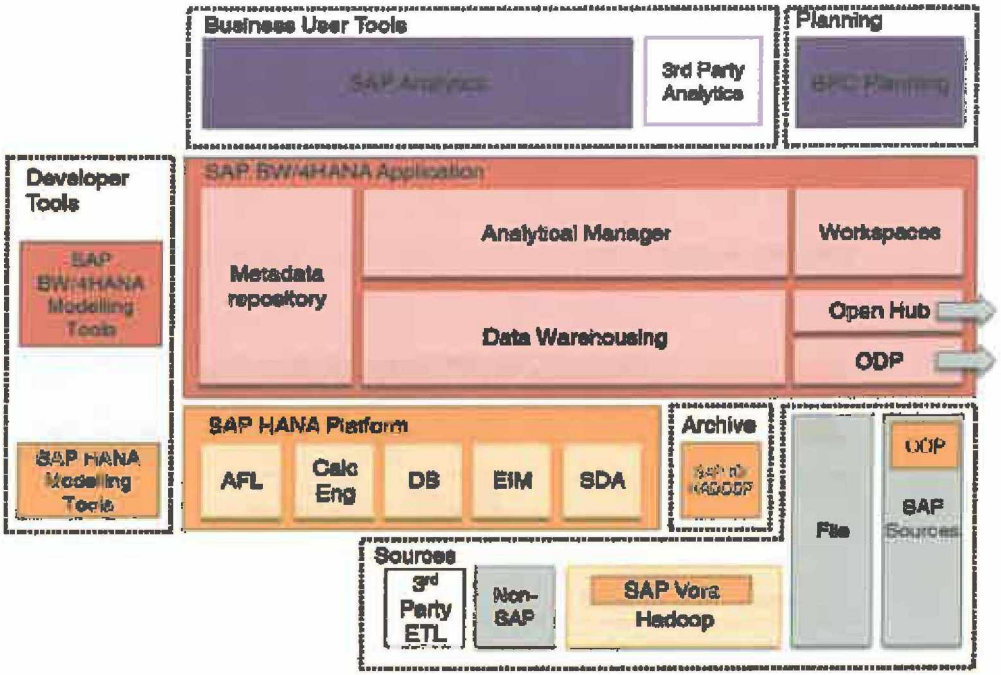
трансформиране, сигурно и оптимизирано съхранение, актуалност на информацията и бързина на справките.

След 2016г. SAP BW4/HANA е единственото предлагано и развиващо се от SAP SE решение за EDW върху HANA DB. То е предназначено да послужи на компаниите в съвремието на Big Data и IoT.



SAP BW/4HANA е базиран на интеграцията на SAP ABAP сървър и SAP HANA DB. Приложният сървър разполага със всички необходими модули, изграждащи EDW. Базата данни HANA DB е разположена в паметта и е колонно оргазнизирана, като ABAP сървъра се възполва напълно от всичките предимства на базата данни.

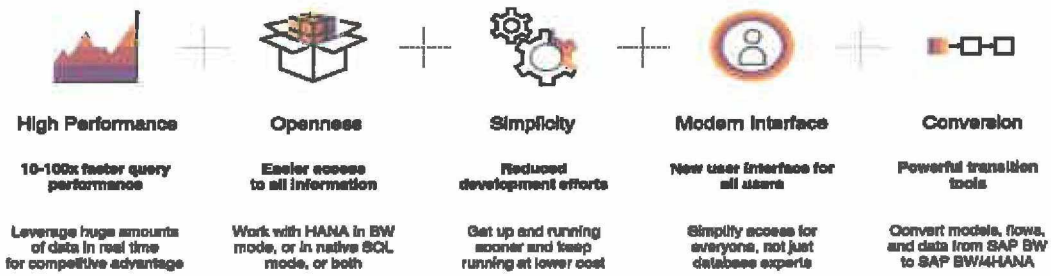
Развойната дейност се осъществява през специална приложна програма SAP BW/4HANA Modeling Tools (базирана на Eclipse), която осигурява модерен и бърз интерфейс за всички задачи на администраторите и програмистите. Осигурени са възможности за Business Analysis и Planning, върху информацията, зареждана в EDW чрез средствата на базата данни (SDA, SDI) или ползвайки ODP за обмен със други SAP приложения.



Архитектурата и дизайна на SAP BW/4HANA са разработени специално за да се ползват пълните възможности на базата данни и това води до многократно увеличаване на бързодействието на SQL заявките. Разработки в BW и такива на ниво HANA DB (ползвайки чисто SQL средства), могат да се комбинират и да се реализира хибриден EDW, което открива големи възможности за разработки. Модерният интерфейс и намаленият брой инфо обекти водят до ускорено време за разработки и по-голяма ефективност.

SAP BW/4HANA Design Principals

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл6 от Регламент (ЕС) 2016/679



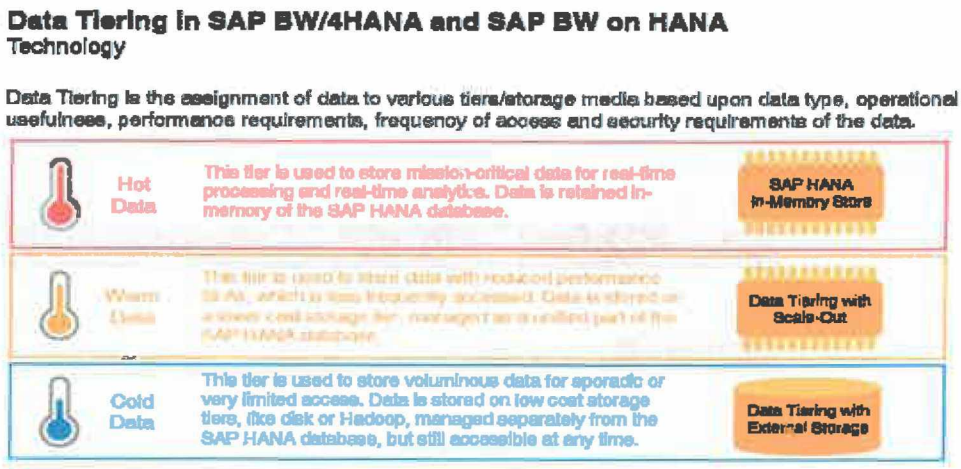
С нарастващият постоянно обем от данни, започват да възникват и проблеми с мястото им за съхранение, време за обработка и бързодействие на справките. Част от тях се достъпват по-рядко и не подлежат на нови трансформации и обработки, а други са нужни само за архивни цели.

За оптимизиране на съхранението на информация, SAP SE са заложили в BW/4HANA т.нар. DTO (Data Tiering Optimization) механизъм. При него разработчикът и администратора могат да определят къде да се разполагат различните данни – в паметта, на външни сървъри, бавни дискове и т.н. Например това може да се направи в зависимост от годините – по-стари от 5 години данни да са на бавни носители или

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

архивирани (Cold Data), такива от 2 до 5 години на по-евтини дискове(Warm Data), а от последната година да стоят в RAM паметта.

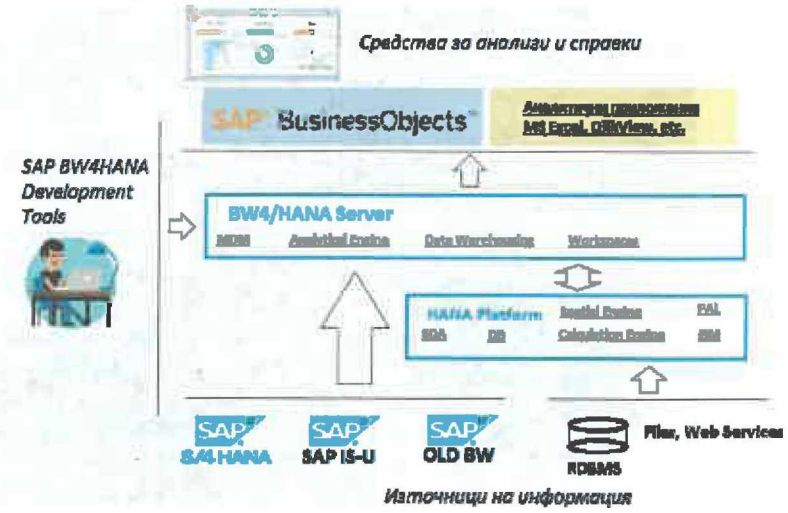


7.7.3. Потоци на информация и модели в SAP BW/4HANA

Информацията от различни външни системи може да се импортира в BW/4HANA или да се достъпва онлайн. След необходимите трансформации, калкулации и корекции, тя е дотъпна за различни външни приложения. Новата структура на информационните обекти ще позволи по-бързо и ефикасно импортиране и обработване на данните.

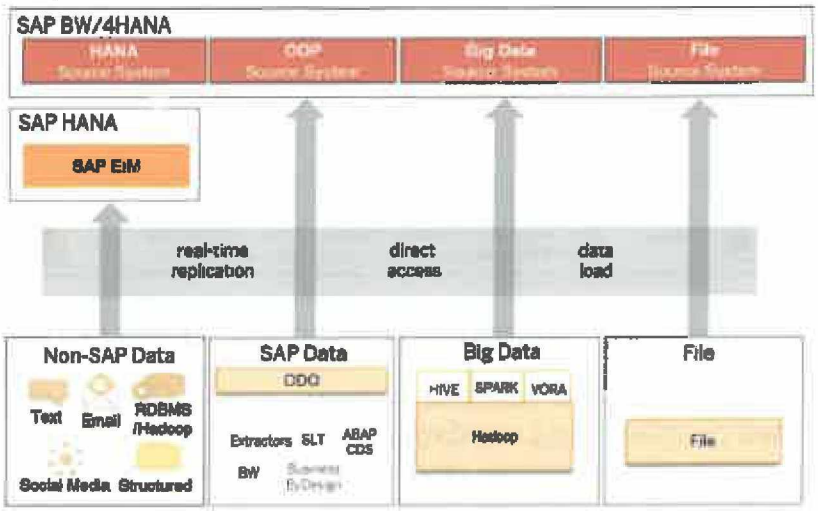
Посредством SAP BW/4HANA Development Tools, разработчиците ще моделират необходимите инфо модели и ETL за зареждането им. Данните ще са достъпни за справки и анализи от външни приложения. Способите за достъп са според източниците – от SAP приложенията(SAP IS-U, S4HANA) ще се ползва директно ODQ механизъм т.е. ABAP сървъра на BW/4HANA ще извлича информацията, като някои от данните ще се достъпват и онлайн(без да се налага импорт).

Големият обем от данни от SAP IS-U, ще наложи автоматичен импорт към SAP BW4HANA на определени интервали от време. Текущото SAP BW може да се ползва за импортиране на историческите данни в новата система.



В зависимост от нуждата от оперативност на информацията, част от данните от SAP S/4 HANA ще бъдат достъпвани онлайн, а друга част ще се импортират периодично. При извличането на данни от SAP S/4 HANA и организирането им в информационни модели, ще бъдат използвани готови шаблони и най-добри практики разработени от SAP, които при нужда ще бъдат доразвити.

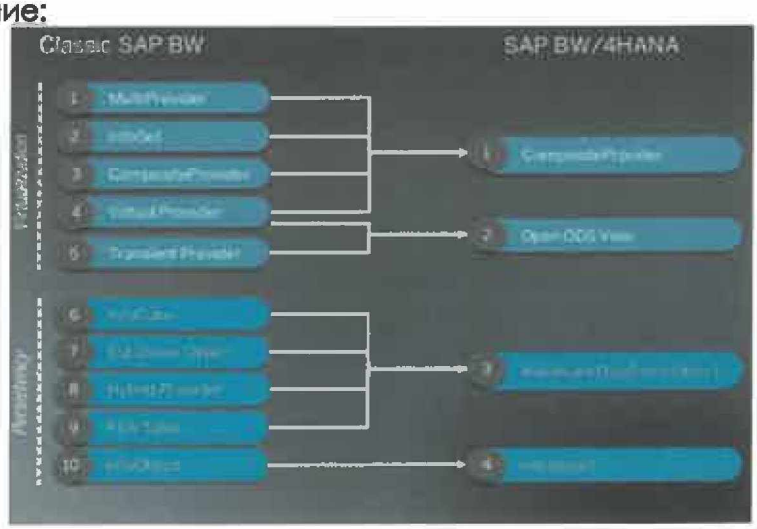
Вградените възможности на SAP HANA DB за връзки, ще служат за достъпа до данни от външни системи и файлове.



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

В SAP BW4/HANA обектите, които се ползват за реализация на информационните модели са значително опростени. Това е наложено от спецификата на базата данни HANA и води до по-бързо зареждане на данните, по малко време за обработка,по-лесно администриране и разработване. Поради скоростта с която работи базата данни и колонното разпределение на данните по таблици, вече няма нужда(голямо предимство спрямо старото BW) от инфо кубове и агрегати. Също така при зареждане на данните, няма нужда от процесите на активиране на дейта сторовете и генериране на SID, което ускорява значително работата на системата и спестява много ресурси.

На следващата фигура се вижда разликата спрямо класическото SAP BW и SAP BW/4HANA решение:

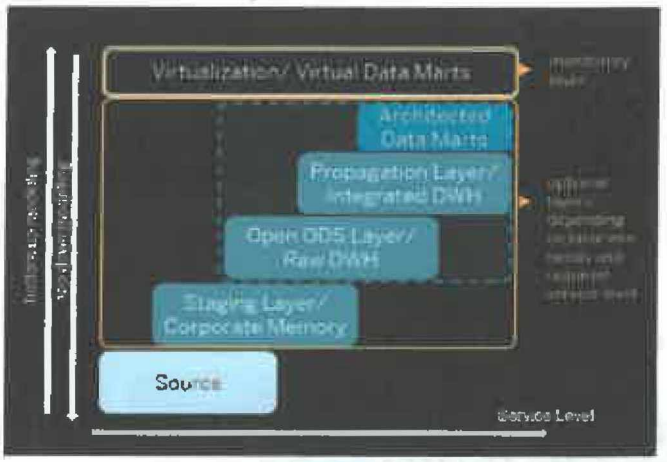


Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

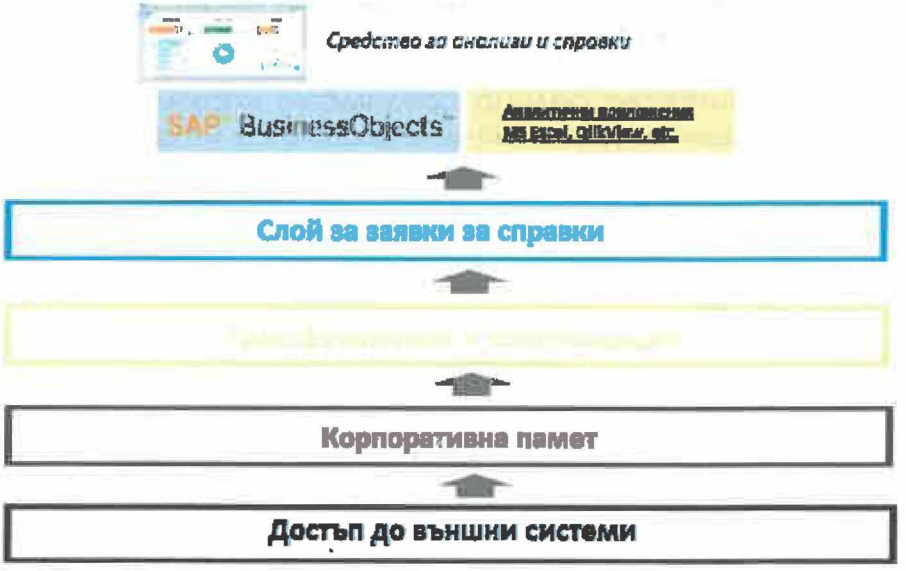
Реализацията на моделите в BW/4HANA ще се подчинява на LSA++ модела, разработен от SAP. Той е в основата на изграждане на съвременен EDW за бързи разработки, оптимална производителност и ефективна поддръжка.

SAP BW/4HANA Layered Scalable Architecture++



Настоящото предложение предвижда слой осигуряващ връзките и зареждането на данни от външните системи(SAP IS-U, S4HANA, OLD BW, различни други системи и файлове), слой в който ще се запазват оригиналните данни преди да са трансформирани, слой в който ще се правят корекции, калкулации и консолидиране на данните и слой който ще се ползва от заявките за справки.

Конкретната реализация на инфо моделите и захранващите ги потоци от данни, ще бъдат описани на по-късен етап, като част от Концепцията за внедряване. Част от данните в слоя за справки ще се прочитат онлайн от S4HANA, за да се осигури информираност в реално време. След определен интервал от време, по-старите данни които рядко се ползват, автоматично ще се релокират върху дискове, за да не заемат RAM паметта.

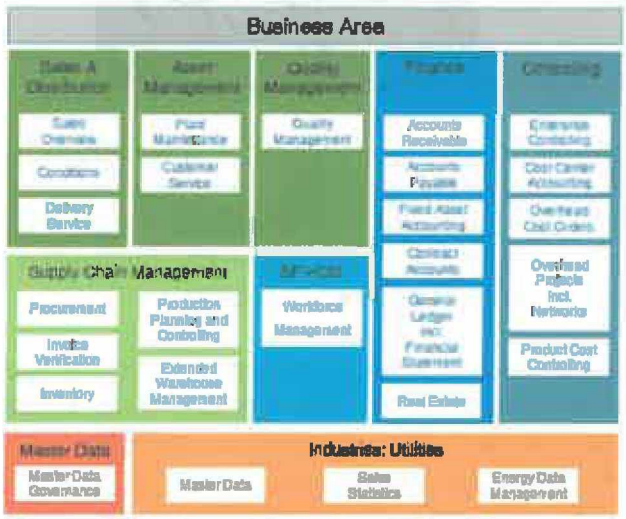


За да се осигури бързо и ефективно разработване на информационни модели, ползващи данни от SAP приложения, от години се ползва SAP BW Content. Информационните модели в него могат да бъдат използвани директно или да бъдат копирани и модифицирани според нуждите на проекта.

Поради спецификата на S4HANA и новата архитектура на SAP BW/4HANA, се е наложило разработката на ново съдържание със готови шаблони на информационни модели – това е SAP BW/4HANA Content. Той ще бъде инсталиран и тези модели, които ще са нужни за проекта ще бъдат активирани.

Те предоставят дефинирани информационни сорсове, трансформации, дейта сторове, композитни доставчици и заявки за справки. Те ще се впишат напълно в предлаганата структура на EDW.

SAP BW/4HANA Content



- Follows the LSA++ architecture
- Delivered Content offers more flexibility in data acquisition and reporting
- Provides higher level of detail (line items, ...)

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

7.7.4. Специални възможности и предимства на SAP BW/4HANA спрямо класическият EDW

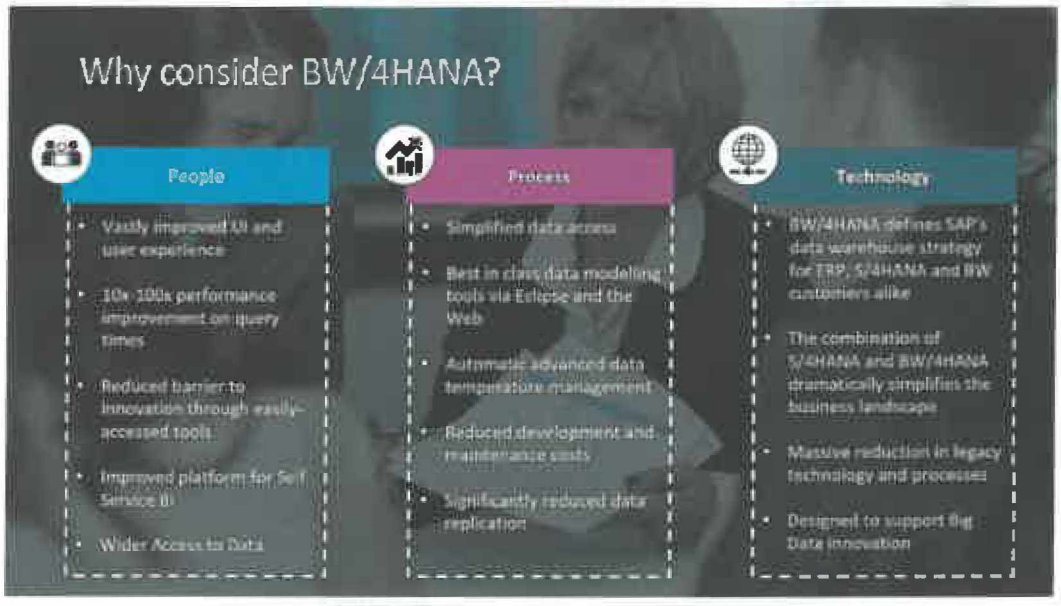
SAP BW/4HANA притежава редица предимства спрямо класическите EDW, поради иновативната си архитектура и най-вече защото се използват огромните възможности на SAP HANA DB.
Ето някои от предимствата:

- Ускорява в пъти изпълнението на справките спрямо класическото BW, защото ползава in memory база данни с бърз достъп и част от калкулациите се извършват директно в нея
- Намалява значително времето за зареждане и обработка на данните, благодарение на новата си архитектура – няма нужда от активиране на DSO, генериране на SID и агрегация и компресиране на инфо кубовете
- Опростена структура на информационните модели спрямо класическото BW, което води до по-лесни разработки и поддръжка
- Модерни средства за разработка и администриране на моделите базирани на Eclipce

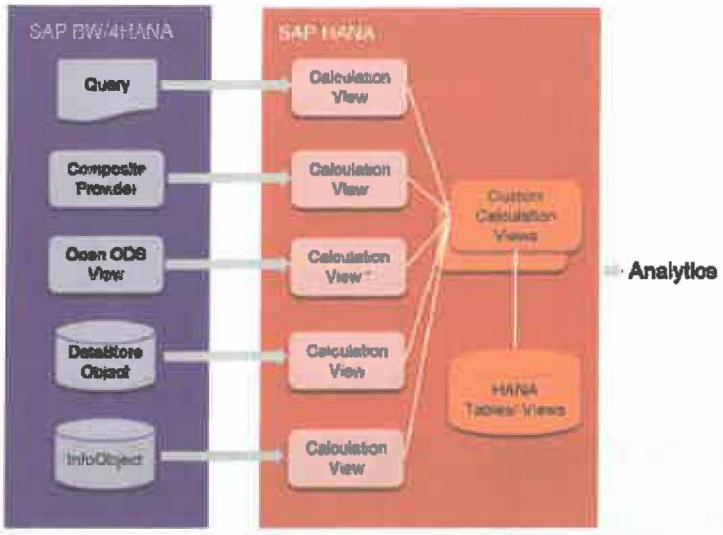
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Проектирано е изцяло за паралелното извличане и обработка на големи масиви от данни във фонов режим и/или реално време, ползвайки и възможностите на HANA DB за такъв обмен
- Вградени възможности за интеграция с други SAP решения, на базата на готови шаблони за извличане, обработка,съхранение на данните и тяхната визуализация
- Благодарение на вградените възможности на SAP HANA, позволява създаването на логически DW, работещи изцяло с онлайн информация от различни източници, като по този начин се постига акуратност на справките и се спестяват ресурси за съхранение
- Ефективно управление на съхраняваната информация посредством Data Tiering



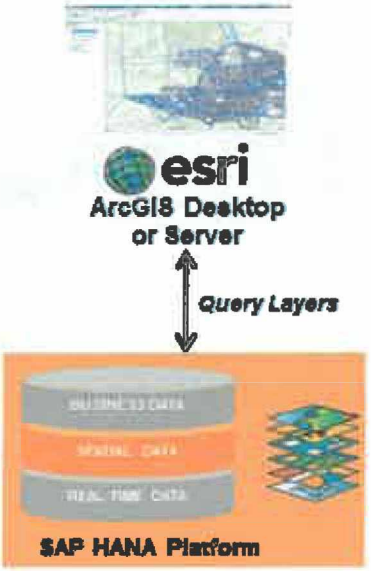
За разлика от класическите EDW, SAP BW4/HANA предлага възможности за работа на ниво таблица на съответната база HANA DB и на свързаните външни бази данни, което позволява развиването на различни допълнителни разработки. Както е показано на долната схема, обектите в BW/4HANA са достъпни и в базата HANA DB и могат да се ползват от средства за анализи и планиране.



SAP BW/4HANA logic and data can be exposed to SAP HANA through automatically generated HANA views allowing:

- SQL logic on top of generated views
- Combined data from native SAP HANA
- SQL access for front-end tools

Базата данни SAP HANA DB на предлаганото SAP BW/4HANA решение, разполага със специален механизъм (Spatial Engine), който предоставя възможности за съхранение и обработка на географски данни и интеграция с външни системи. Колонната организация на таблиците и специалните функции в базата допринасят за бързи калкулации с такъв тип данни.

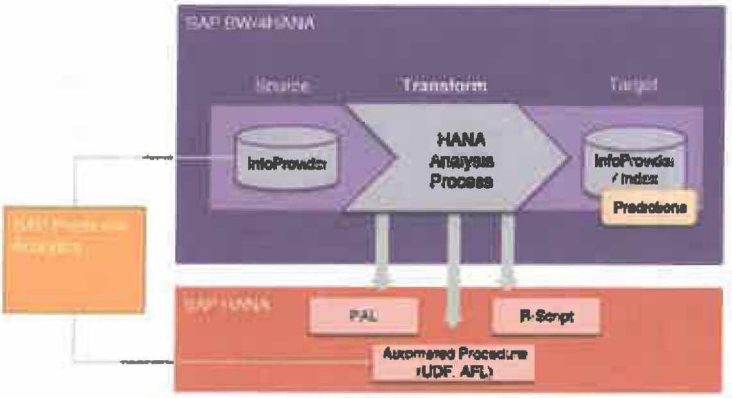


SAP HANA DB има специална библиотека от функции (PAL) за Predictive Analysis. Разработчиците могат да прилагат тези функции върху данните в таблиците, като са застъпени най-ползваните категории: Clustering, Classification, Regression, Association, Time Series, Preprocessing, Statistics, Social Network Analysis.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

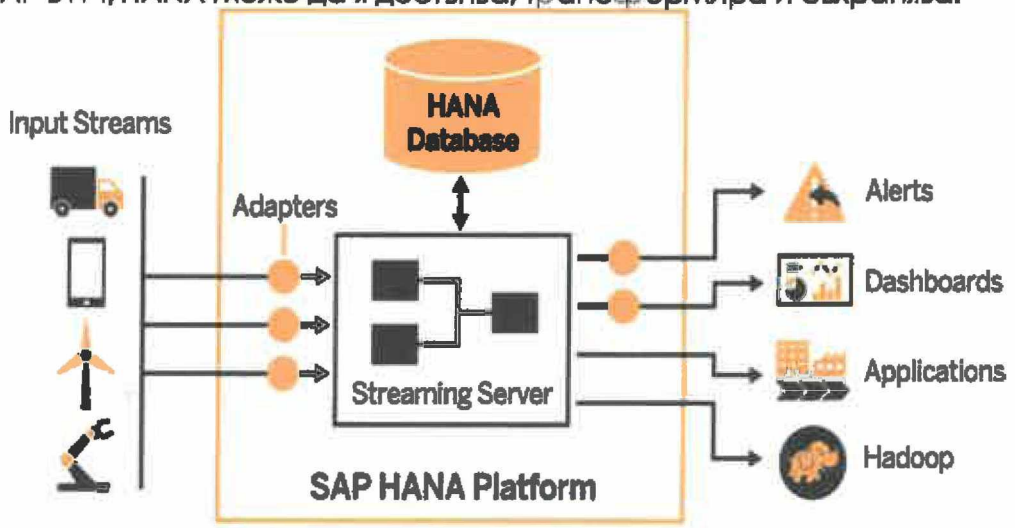
High Performance: Enabling Advance Analytics



Enhance data with Advanced Analytics using HANA specific libraries (AFL), R-Script or a custom HANA procedure

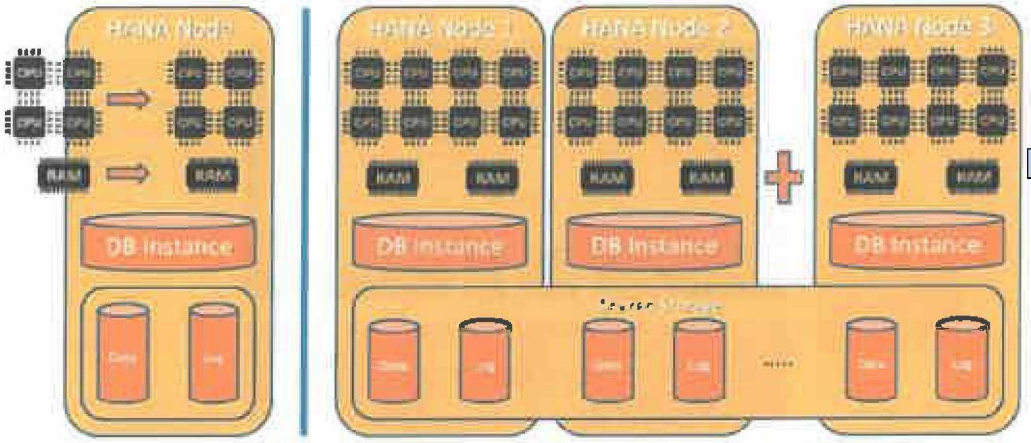
- Predictive
- Text Analysis
- Data Mining
- Machine Learning

Базата данни SAP HANA DB със своята колонна структура, калкулационни възможности и in memory архитектура е способна да регистрира и анализира бързо паралелно огромен обем от данни от различни сензори, датчици и други източници. Тази информация след преобразуване от адаптери се регистрира в таблици в базата данни и SAP BW4/HANA може да я достъпва, трансформира и съхранява.



HANA DB е реализирана така, че лесно може да се разширява вертикално (увеличаване ресурсите на сървъра) и хоризонтално (разпределяне върху много сървъри). Базата данни разполага с възможности да разпределя данните на ниво таблица върху различни сървъри, което увеличава бързодействието многократно.
Разпределянето на базата данни върху много сървъри увеличава нейната продуктивност и осигурява непрекъснатост на работата при срив на някой от сървърите.

Scale-up and Scale-out Configuration

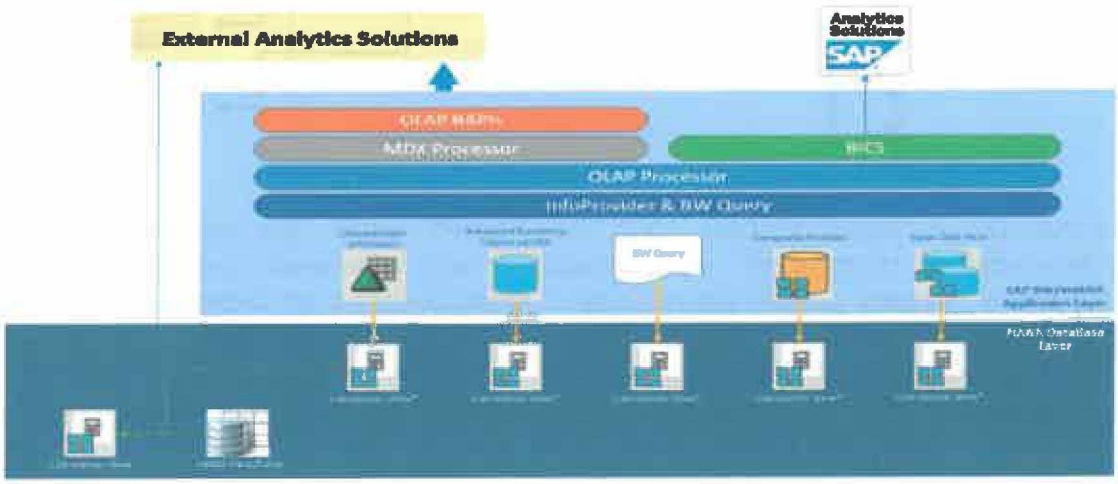


Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

7.7.5. Възможности за анализи и справки

SAP BW4/HANA предоставя многобройни начини за контролиран и оторизиран достъп до информацията, която се съхранява в него.
Всички известни BI средства (SAP Analytics Cloud, SAP Business Objects, QlikView, Power BI, Tableay, MicroStrategy и др.) могат да бъдат използвани за анализ на информацията и справки върху нея.

Различните BI средства предлагат механизми за достъп до SAP BW/4HANA, като най-често използваният метод е да се обръщат и да изпълняват заявките, които са създадени в него(BW queries). Друга възможност е тези приложения да се обръщат към съответните Calculation View в базата данни HANA.



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

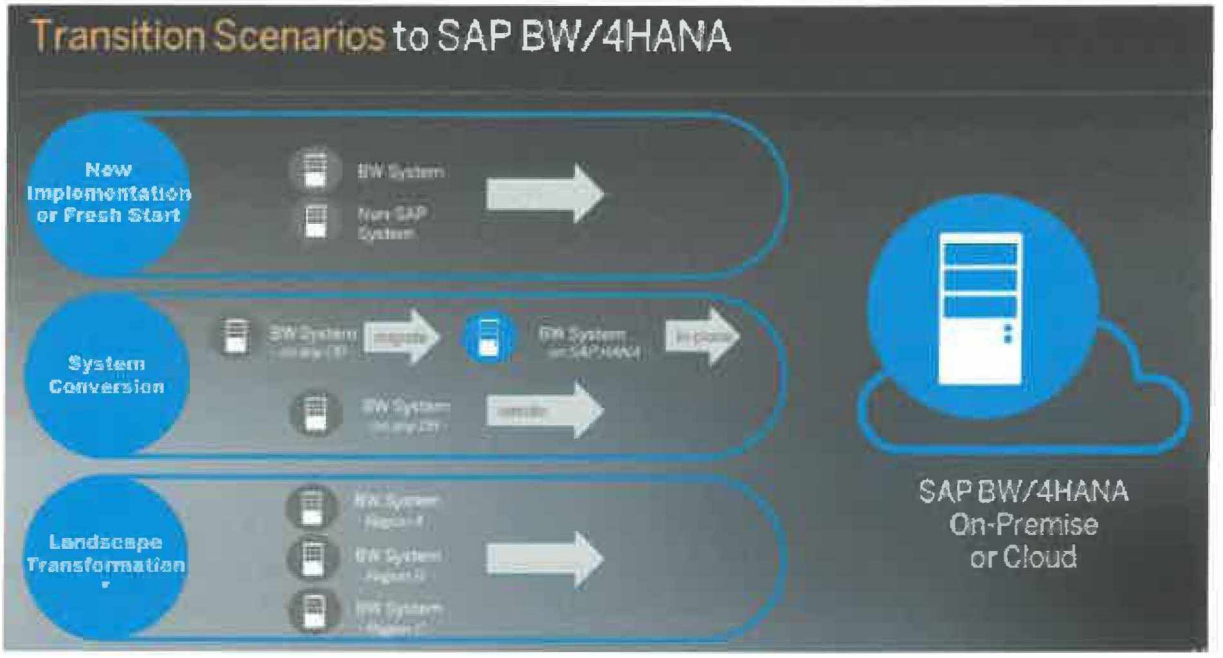
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

7.7.6. Начини за надграждане на текущата SAP BW система

Надграждането на текущата SAP BW система към новото EDW решение SAP BW/4HANA е възможно по различни начини, всички поддържани от производителя на решението SAP SE.

Всеки от начините притежава предимства и недостатъци, като конкретния избор зависи от много фактора, подлежащи на анализ и оценка:

- само подновяване на системата с нова версия или е необходимо да се изгради на изцяло нов принцип
- промяна на текущата топология или запазването ѝ
- старите данни трябва да останат налични, трябва да се реорганизират или ще останат в старата система за аналитични цели
- възможно допустим период на недостъпност на данните
- наличие на ресурси за временни сиситеми



Конкретният начин за надграждане ще бъде избран във фазата Проучване, когато спецификата, времето за изпълнение, рискове и т.н. ще бъдат обсъдени след обстоен анализ.

7.8. Информационна система

В справките в Системата има възможност да се извеждат/скриват колони, да се задават суми, подсуми и различни филтри на извлечената информация. Форматираната справка може да се съхрани като вариант и да се използва при повторното генериране на справката. Така една справка може да се персонализира за всеки потребител или група потребители, както като съдържание, така и като визуализация.
Полученият резултат при изпълнението на справка в Системата, в зависимост от вида на справката, може:

- Да се представи в табличен и/или графичен вид
- Да се отвори интегрирано в електронна таблица
- Да се експортира във файл от различен тип – за електронна таблица, за текстообработка, за преглед в браузър, за преглед като pdf, като линеен текстови формат, xml и редица други
- Да се разпечата

Предвид работата в обща интегрирана система, потребители от един модул ще могат да използват справки и от други модули, ако са им дадени съответните оторизации. Това ще предостави възможността да използват информация, която не се поддържа директно от тях, но засяга тяхната дейност и резултатите от нея.

Достъпът до справките е подчинен на общия механизъм за достъп и права на потребителите и се управлява заедно с правата за всички останали функционалности в системата.

7.8.1. Стандартни справки

В Системата за всеки един модул има разработени редица стандартни справки, които покриват нуждите от информация за и в бизнес процесите на съответната функционалност. Също така има набор от справки, които обхващат информация от няколко модула и дават поглед, върху показателите в цялата компания, като обикновено те са предназначени мениджмънта на компанията.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Конкретната логика, съдържание и поведение на стандартните справки е резултат от постоянната работа на SAP в посока задоволяването на нуждите на клиентите си, в продължение на вече над 40 години. Част от тези справки са директно обусловени от законовите изисквания на държавите и се разпространяват, като част от локализацията за съответната държава, което е валидно и за България.

7.8.2. Query инструменти

Системата предоставя три инструмента за бързо създаване на справки, а именно:

- SAP Query – инструмент даващ възможността за извличане на данни от системата, предлагайки несложен интерфейс за работа на крайните потребители. Възможно е чрез този инструмент да се изготвят и по-сложни справки и това го прави често използван в работата със системата.
- InfoSet Query – опростен инструмент, който за разлика от предходния е предназначен за всички потребители и се използва за еднократни справки. Цялата информация за справката се намира на един екран и по този начин се работи по-просто и по-бързо. Естествено, това ограничаване намалява и възможностите на InfoSet Query и затова се използва за прости справки.
- QuickViewer – за разлика от предходните, които са завършени инструменти за справки, този инструмент е „what-you-see-is-what-you-get" инструмент за бързо извличане на данни от системата. За да се дефинира справка просто се въвеждат текстове (заглавия), полета и опции, които описват направеното QuickView.

Общото за Query инструментите е, че те дават възможност за създаване на справки, без да е необходимо потребителя да има умения и опит на програмист. Това е за

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

сметка на опростения поглед върху данните в системата, като ABAP програмите остават най-комплексния метод за обработка на данни.
Другото общо и за трите инструмента е, че прилагат схемата на групите справки и групите потребители при достъпа до данните в системата, което дава възможност за ограничаване на достъпа до определени данни за определени потребители. Прилаганата логика е, че справките се обединяват в групи и към тях се присъединяват наборите от данни. Отделно към групите се присъединяват потребители, което им разрешава достъп само до данни, чийто набор е присъединен към групата.

7.8.3. Report Writer/ Report Painter

Използва се за изграждане и представяне на сумарни отчети. Този вид отчети се характеризира с:

- Достигане на справка по отделни позиции
- Показване на оригиналния документ
- Структуриране на данни в отделни таблици (например количество дейности, количество статистически показатели, планирани и фактически разходи)

7.8.4. Drilldown reports

Използва се за изграждане на сумарни отчети, с възможност за дълбочинен анализ. Този вид отчети се характеризира с:

- Може да се представя графично
- Възможност за дефиниране на изключения
- Показване на оригиналния документ

7.8.5. ABAP List Viewer

Използва се за отчети по отделни позиции (документи). Този вид отчети се характеризират с:

- Възможност за създаване на динамични екрани за показване на справките, като потребителите могат да определят:
  - кои полета да са видими и кои не.
  - сортиране по определен критерий
  - сумиране на суми
  - създаване на подсуми за определени обекти
  - филтриране на данните
- Вариантите на показване могат да се съхраняват и:
  - да се използват от конкретен потребител или от всички
  - да се задава вариант по подразбиране
- Показване на оригиналния документ

7.8.6. ABAP справки

Най-сложните отчети може да изискват специална логика за функционирането им. В такива крайни случаи се използват инструментите на ABAP за създаването на подобни отчети. Така се изпълняват поставените цели, независимо от комплексността им, като резултата е справка/отчет, който е SAP програма, подобно на всички стандартни справки. Като такава, новосъздадения отчет се подчинява на механизма за достъп и права на потребителите.

8. Техническо решение за експлоатационна среда на ERP системата и ИТ ресурси

Стемо ще осигури като услуга всички хардуерни и софтуерни ресурси на високоналична и отказоустойчива експлоатационна среда за оптималното функциониране на ERP системата в пълният обем на функционалните й изисквания. Предоставянето на ресурси на експлоатационната среда на системата включва ползване на ИТ ресурси на среда под формата на виртуални частни сървъри, виртуални дискови масиви за съхранение и архивиране на данни, мрежова свързаност и необходимото софтуерно осигуряване на средата за нормалната работа на системата, съгласно изискванията на производителя на ERP софтуера. На предоставените като услуга ИТ ресурси ще се хоства ERP системата.
Ресурсите на експлоатационната за системата среда, които в рамките на настоящата поръчка и за нейния период на изпълнение, ще бъдат предоставени като услуга, са локирани в обезопасен и стандартизиран център за данни, разположен на територията на Република България (гр. София) и намиращ се под контрола на А1 България. Предоставените в рамките на този проект ресурси ще бъдат достъпни за ползване 24x7x365, като наличността им ще бъде не по-малко от 99,9% на годишна база.
Центърът за данни, където са разположени ИТ ресурсите, на които ще се хоства ERP системата прилага системи за управление на информационни услуги и информационна сигурност, в съответствие с изискванията на стандарти БДС EN ISO 20000-1:2011 и БДС EN ISO 27001:2013. Сертификатите са с обхват на сертификация колокация и дейта център, като е посочен и адреса на центъра за данни в гр. София, където са разположени ИТ ресурсите. Заверени копия на сертификатите са приложени в Приложение № 4, т. 1 и т. 2.
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679
Центърът за данни, където са разположени ИТ ресурсите осигурява сигурност и високо ниво на защита на данните, както и ограничение от неоторизиран достъп до тях. Като доказателства в подкрепа на това техническо изискване в Приложение № 4, т. 3 са приложени заверени копия на документите: Договор между Стемо и А1 България за отдаване под наем на ИТ ресурси, разположени в център за данни под управлението на А1 България и допълнително споразумение към посочения договор с приложение относно мерките на центъра за данни за осигуряване на високо ниво на сигурност на данните и контрол на достъпа.

В срока за изпълнение на договора, времето за реакция при отпадане на услугата ще е не повече от 30 (тридесет) минути, а максималното време за възстановяване на достъпа до услугата – не повече от 8 (осем) часа.

8.1. Информация за техническото решение, на което са разположени ресурсите на услугата и средства за техния бекъп

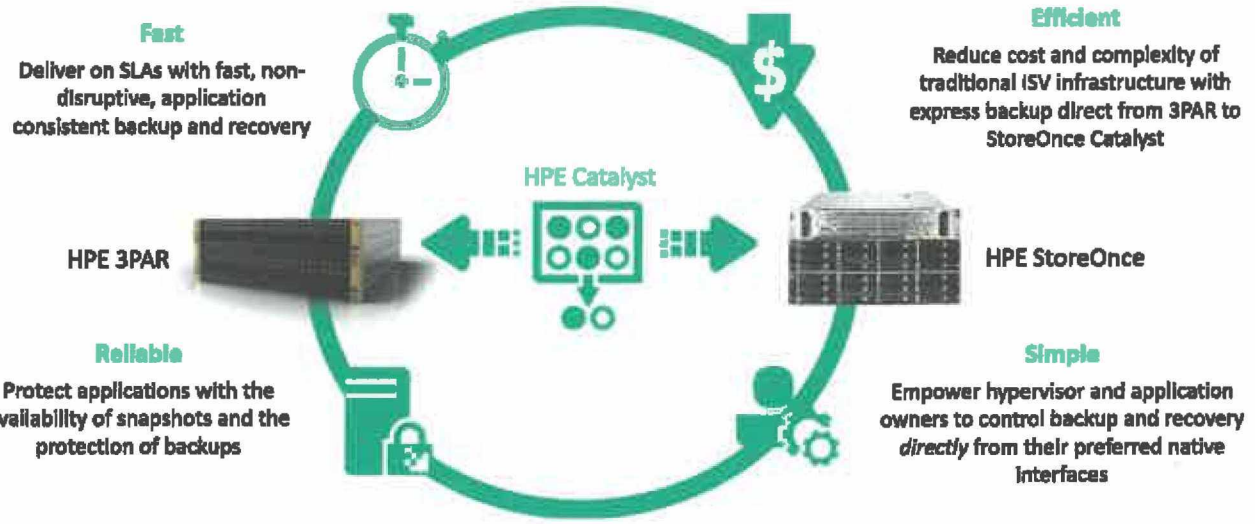
Техническото решение, на което са разположени ИТ ресурсите на услугата е базирано на интелигентна сървърна инфраструктура HPE Synergy. HPE Synergy 12000 е основата на интелигентната инфраструктура на HPE Synergy, обединяваща в едно шаси резервирано захранване, охлаждане, комуникация и изчислителни модули. HPE Synergy притежава резервирана и скалируема архитектура с вградени средства за централизирано и автоматизирано управление на ресурсите, с комуникационни

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

модули осигуряващи високоскорстна и надеждна Ethernet и Fibre Channel свързаност. Изчислителните сървъри, включени в HPE Synergy 12000 шасито са модел **HPE Synergy 480 Gen10** Compute Module. Всеки сървър е конфигуриран с изисквания от производителя на ERP софтуера процесор, както и с необходимите мрежови портове отново резервирани. Предложеното техническо решение е с виртуализационен слой VMware High Availability Cluster. За постигане на допълнителна надеждност и гарантиране на непрекъсваемостта на бизнес процесите на ниво сървърна виртуализация заради повишаване на сигурността и надеждността на цялата система. Виртуалната инфраструктура е осигурена във всеки един момент с резервираност „N+1", като за всеки хардуерен компонент е наличен поне един резервен компонент за случаи на проблем или планова дейност.

SAN свързаността е изградена посредством Brocade 16Gb/12 Fibre Channel SAN Switch Module for HPE Synergy SAN комутатори в шаситата. Дисковият масив **HPE 3PAR StoreServ 8400** и системата за резервни копия HPE StoreOnce са свързани към тях. HPE 3PAR StoreServ дисков масив с обща архитектура предоставяща 99.9999% наличност, която отговаря на нуждите, както на малките и средни, така и на големите корпоративни предприятия и дава достъп до функционалности, които използват едни от най-големите доставчици на услуги в света. Тези системи са проектирани да предоставят необходимата производителност и гъвкавост ускоряваща разгръщането на нови приложения, внедряването на виртуализация на сървъри, облачни услуги, нови модели за предоставяне на услуги и посрещане на нуждите свързани с постоянният растеж на данни. Операционната система на HPE 3PAR StoreServ включва всички най-важни функционалности за постигане на по-добри резултати при оптимизация на данни, сигурност, справки и интеграция с приложенията. В техническото решение са включени и резервирани мрежови комутатора HPE FlexFabric 5940. Архивът на дисковете от дисковата система за архивиране HPE StoreOnce 5100 се осъществява чрез софтуера HPE StoreOnce Recovery Manager Central (RMC). Посредством интегрираните функционалности в дисковия масив 3PAR Virtual Copy Software, RMC създава снапшот на дисковия масив. След това се копират само променените данни към системата за архив HPE StoreOnce. За архивиране на SAP HANA базите е предвидено да се използва plug-in HPE Recovery Manager Central for SAP HANA (RMC-SH), чрез който администратора на базата може да прави директен бекъп върху StoreOnce масива. За софтуер за бекъп на виртуалните машини е предвидено да се използва Veeam Backup & Replication Enterprise. Всички виртуални машини се защитават на ниво виртуализационен слой и по-този начин данните не са изложени на риск, а и производителността на машините не се повлиява от протичането на бекъп процесите. Има възможност за възстановяване на отделни файлове, без пълно възстановяване на системата. Възможно е виртуална машина да бъде стартирана директно от архива, преди пълното й възстановяване на постоянното и място или в друг център. Позволява репликиране на виртуална машина в друг център.

3PAR Backup Architecture



3PAR integrated data protection

17 x faster backup* - 5 x faster restore*

Reduced cost and complexity

Application-managed data protection for 3PAR/VMware environments

Simple "one click" protection of virtual machines - directly from HP OneView for VMware vCenter

Предвидената виртуална инфраструктура е с висока надеждност (High Availability) и с изчислителна мощност достатъчна за осигуряване на изискванията за функционалност и надеждност на решението, като са предвидени.

- Достатъчен брой физически сървъри за осигуряване на висока надеждност
- Достатъчен брой процесори за осигуряване на търсения брой ядра
- Достатъчно оперативна памет за покриване на нужния обем
- Достатъчно дисково пространство в дискови масиви в SAN storage

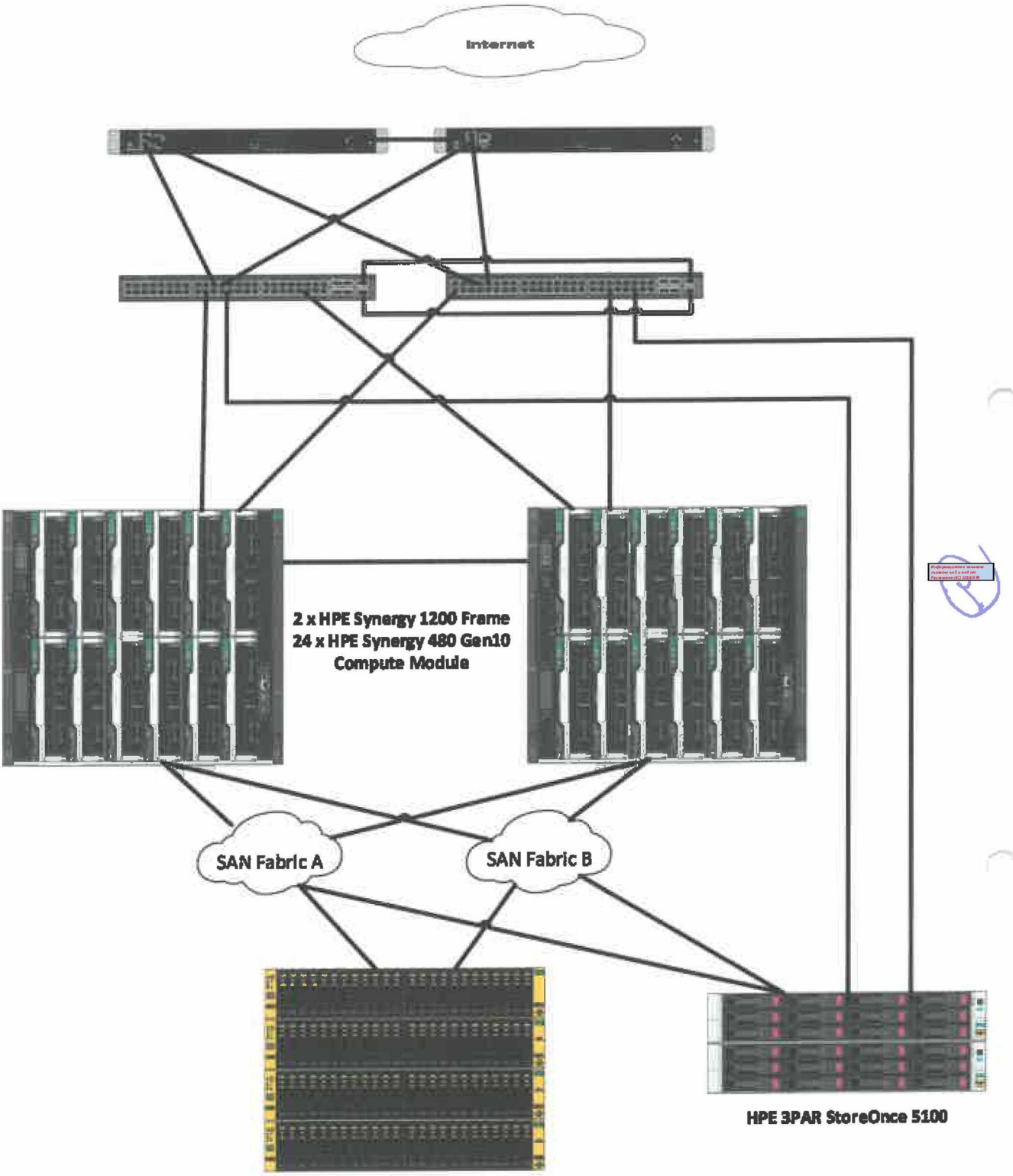
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Предложеното техническо решение за непрекъсваемост (High Availability) на бизнеса, включва резервираност на всички сървъри, мрежови елементи и комуникациите между тях, както и решение за постигане на оптимална производителност на системата (clusters, load balancing, etc.), базирано на виртуализационните продукти на VMWare. Всички мрежови елементи които предоставят свързаността между основният и резервният център за данни, както и връзките между тях са дублирани с цел увеличаване на устойчивостта на системата. За постигане на висока надеждност и гъвкавост е осигурено дублиране на всички критични компоненти на хардуерно ниво и използване на VMware High Availability Cluster за постигане на допълнително гарантиране на ниво виртуална машина и изнесен сторидж (SAN) за гарантиране безопасността на данните.

Предложеното решение използва сървърна виртуализация заради повишаване на сигурността и надеждността на цялата система, тъй като критичните ресурси и услуги не зависят от един физически сървър, а виртуалните машини могат лесно да бъдат преместени от една на друга физическа машина.

8.2. Архитектура на техническото решение, на което са разположени ресурсите на услугата и средства за техния бекъп



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Стемо ще осигури свързаност между ИТ ресурсите и централната точка на „Софийска вода", за периода на договора, като крайните потребители ще имат възможност защитено да достъпват системата. Предложеното решение включва защитен интернет достъп чрез защитни стени, които осигуряват защита на експлоатационната среда от неправомерен достъп.

8.3. План за възстановяване на работоспособността на решението в случай на бедствие, авария или отпадане на услугата.

На базата на следните случаи на бедствие, авария или отпадане на услугата са предвидени следните действия за възстановяване на нормалната функционалност на решението и системата:

- Отпадане на мрежово оборудване в центъра за данни – В случай на отпадане на мрежово оборудване в центъра за данни, системата ще продължи да функционира, защото мрежовото оборудвано е подсигурено в режим на висока надеждност. Повреденото оборудване ще се подмени или ще се възстанови работоспособността му.
- Отпадане на сървърен хост за виртуализация – В случай на отпадане на сървър (хардуерна повреда, срив на операционната система и др.), който сформира клъстер за виртуализация, другите сървъри от клъстера за виртуализация ще предоставят възможност виртуалните сървъри да продължат да работят без прекъсване. Нефункциониращия сървър ще се подмени или ще се възстанови работоспособността му.
- Отпадане на хранилище за данни (дисков масив) – В случай на отпадане на хранилище за данни (хардуерна повреда, срив на операционната система и др.) друго налично хранилище за данни, което работи в режим на високо-надеждност ще предостави възможност виртуалните сървъри да продължат да работят без прекъсване и без загуба на информация. Нефункциониращото хранилище за данни ще се подмени или ще се възстанови работоспособността му.
- Нарушаване на функционалност на виртуална инстанция – В случай на отпадане на виртуална инстанция, тя ще бъде възстановена от краткосрочен архив.
- Нарушаване на работоспособността на базата данни. В случай на нарушаване на целостта или консистенцията на базата данни (човешка грешка, системна грешка, изтриване и т.н), базата данни ще бъде възстановена от краткосрочния архив до момента във времето, когато базата е маркирана като „здрава" без загуба на данни.
- С цел защита на данните от бедствие или авария, изчислителните ресурси и дисковия масив за съхранение на данните са разложени на различен етаж от дисковата система за краткосрочни архиви.

- Отпадане на центъра за данни - При цялостно отпадане на център за данни в случая на природно бедствие, виртуалните машини ще бъдат възстановени чрез архиви, които ще се съхраняват в друг център за данни, на посочена от Възложителя локация и осигурена от Възложителя среда.

При оразмеряването на Изчислителния ресурс на експлоатационната среда е предвидено:

- Ресурсът е пресметнат, така че максимално бързо да възстанови услугата в случай на отпадне на физически сървър;
- Достатъчен брой физически сървъри за осигуряване на висока надеждност;
- Системата за архив е пресметната да задава максимално малки времена за възстановяване на средата или отпаднал възел от средата с възможно най коректни времена за архивиране, които позволяват да няма загуба на данни.

Ресурсите, които ще се ползват за хостване на предложената от Стемо ERP система са оразмерени и конфигурирани съгласно най-добрите практики и предписания на производителя на предложената система – SAP SE. ИТ ресурсите са оразмерени така, че не се налага тяхното увеличаване за период от 5 (пет) години.

Хардуерът, на който са разположени ИТ ресурсите е проектиран така, че да е напълно съвместим с предложения от Стемо ERP софтуер и одобрен от производителя на ERP софтуера – SAP. Доказателство е представено в Приложение № 4, т. 4 – разпечатка от официалната страница на производителя на ERP софтуера и посочване на пътя към нея, от където е видно, че изчислителните ресурси и дисковият масив за съхранение на данни са съвместими за работа с предложената SAP ER[illegible] система и одобрени от производителя на ERP софтуера SAP SE.

Необходимите за предложената ERP система ИТ ресурси на сървъри, дискови масиви за съхранение и архивиране на данни, мрежова свързаност и софтуерното им осигуряване са посочени в следващата таблица.

Предоставените като услуга ИТ ресурси за хостване на ERP системата включват и услуги за мониторинг, управление и поддръжка на ресурсите за целия период на договора, както и на самата ERP система за периода на гаранционната поддръжка. Услугите допълнително са описани в Приложение № 3.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Land-scape	Системи	Роля на системата	CPU cores	RAM GB	SAS HDD, GB	SSD HDD, GB	Backup на ОС и DB	ОС - SUSE Linux Enterprise Server	Backup софтуер - Veeam	Защитна стена Managed Firewall	Мрежова свързаност (Data Center), Mbps
3 системи	S4 DEV DB	Development system	2	128	288	192	1536	SLES	1	1	10
	S4 DEV AS	Development system	2	8	160		320	SLES	1		
	S4 TST DB	Dev & Test system	4	416	160	384	2752	SLES	1		
	S4 TST AS	Dev & Test system	2	8	160		320	SLES	1		
	S4 PRD DB	Production system	8	416	160	384	2752	SLES	1		
	S4 PRD AS	Production system	4	16	160		320	SLES	1		
	BW DEV DB	Development system	2	128	288	256	1856	SLES	1		
	BW DEV AS	Development system	2	8	160		320	SLES	1		
	BW TST DB	Dev & Test system	4	256	416	1408	7872	SLES	1		
	BW TST AS	Dev & Test system	2	8	160		320	SLES	1		
	BW PRD DB	Production system	8	256	416	1408	7872	SLES	1		
	BW PRD AS	Production system	4	16	160		320	SLES	1		
	WebDisp	WebDisp & SAPRouter	2	8	120		240	SLES	1		
	ADS Server	Adobe Document Services	2	16	120		240	SLES	1		
		Total:	48	1368	3440	4032	27040		14	1	10

9. Лицензна политика на производителя на приложния софтуер SAP SE. Схема за закупуване на лицензни права. Общи условия на SAP България ЕООД.

9.1. Модел на лицензиране на SAP софтуер

Съгласно лицензионната политика на SAP SE, при заплащане на лиценз за SAP софтуер, Възложителят придобива **неизключителен, безсрочен лиценз** за правото на ползване на лицензирания софтуер.

Процедурата за закупуване на лицензни права е представена по-долу в **т. 9.3: Закупуване на лицензни права.**

Правилата за придобиване, ползване и поддръжка на лицензиран SAP софтуер са представени по-долу в **т. 9.4: Общи условия на САП България ЕООД.**

Стандартният лицензионен принцип за лицензиране на SAP софтуера е, че право за ползване на SAP софтуер се формира от 2 компонента – лиценз за „Пакет функционалности" и лиценз за „Поименен потребител".
Лицензът за „Пакет функционалности" дава правото на Лицензополучателят да използва функционалностите, включени в пакета. Пакетният лиценз се базира на ключова бизнес метрика, която отразява бизнес спецификата на конкретната функционалност, която се лицензира.
Например функционалностите за Търговия на дребно (Retail) се лицензират по метрика оборот на търговеца на дребно, функционалностите за Комунални услуги (Utility) се лицензират по метрика брой абонати на услугата (напр. брой електромери), функционалността за Здравеопазване (Health Care) се лицензира по метрика брой приети пациенти, и т.н. По-долу представяме подробно описание на лицензите, които са обект на доставка по настоящата процедура, заедно с описание на бизнес метриката за съответния пакетен лиценз.

Лицензът „Поименен потребител" дава право на конкретен служител да достъпва и работи с лицензираните функционалности. Лицензира се необходимият брой служители, които трябва да изпълняват дейностите, позволени от съответният тип лиценз.
Поименен потребител е всеки служител или външна софтуерна система, работещ със системата. Всеки пряк и непряк достъп до системата се взима под внимание при определяне на броя на потребителите, които трябва да бъдат лицензирани.

В сила е следната дефиниция на SAP SE за компонентите на лицензиране, Метрика и Лицензирано ниво на Използване на софтуера:

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

„.....

2) **"Поименен потребител"** означава всяко лице, оторизирано от Лицензополучателя да Използва (в съответствие с условията на Споразумението) Пакет, включително, но не само, служители на неговите Свързани лица или Бизнес партньори; 3) **"Лиценз на Поименен потребител"** означава Метриката и Лицензираното ниво, приложими за всеки Поименен потребител; 4) **"Лиценз за пакет"** означава Метриката и Лицензираното ниво, приложими за всеки Пакет; 5) **"Метрика"** означава а) когато се упоменава в контекста на Поименен потребител, категорията и вида на отделния Поименен потребител (и съответната настройка на дефиницията за Поименен потребител за правата за Използване на такъв Поименен потребител), както е описано по-нататък в Раздел 2.1 и б) когато се упоменава в контекста на Пакет, индивидуалната бизнес метрика, съответстваща на всеки Пакет, както е описано по-нататък в Раздел 2.2; 6) **"Лицензирано ниво"** означава а) когато се упоменава в контекста на Поименен потребител, количеството Метрика, за която всяка категория и вид на отделния Поименен потребител е лицензиран, и б) когато се упоменава в контекста на Пакет, количеството Метрика, за което е лицензиран всеки отделен Пакет; 7) **"Използване"** означава активирането на възможностите за обработка на Софтуера, зареждането, изпълнението, достъпа и разгръщането на Софтуера или показване на информация, която е резултат от тези възможности на Софтуера. Използване може да възникне чрез интерфейс, доставен със Софтуера или част от него, интерфейс на Лицензополучател или трета страна или друга междинна система; 8) **"Формуляр за поръчка"** означава документът за поръчка за Поименните потребители и Пакети, лицензирани по Споразумението, включително документи за поръчка директно от SAP или чрез оторизиран търговски представител, дистрибутор, OEM или друг оторизиран партньор на SAP

....."

Пълното описание на всички видове лицензи за Поименен потребител и Лицензи за Пакет, и съответните им метрики са описани на български език на интернет сайта на SAP SE.
Документът **„SAP Software Use Rights** *ENGLISH/BULGARIAN v.7-2019* **(Права за използване на софтуер на SAP)"** може да бъде свален от следния линк:

https://www.sap.com/about/agreements/product-use-and-support-terms.html?tag=agreements:product-use-support-terms/on-premise-software/software-use-rights

В настоящото тръжно предложение не сме приложили целия документ, поради големия му обем (над 180 стр.) и поради неотносимост на голяма част от информацията към SAP софтуера, който е обект на доставка по настоящата процедура.
За целите на настоящата процедура прилагаме по-долу подробно описание на лицензите, които са обект на доставка, с подробно описание на Метриката и Лицензираното ниво за всеки от лицензите.

9.2. Описание на лицензите, обект на доставка

Съгласно действащата към настоящия момент лицензна листа на SAP SE следните видове SAP лицензи за лицензиране на Системата системата ще бъдат доставени по настоящата процедура:

Лицензи за „Пакет функционалности":

- **SAP BW/4HANA** – Пакетен лиценз, който дава право за използване на специализирана функционалност за изграждане на Enterprise Data Warehouse (фирмено хранилище на данни). BW/4HANA дава възможност за достъп до всякакви източници на информация и обединяването на данните във реални и/или виртуални модели. SAP BW/4HANA е разработено за работа върху база данни SAP HANA Database, и е оптимизирано да се възползва изцяло от възможностите на in-memory база данни. Бизнес метриката, по която се лицензира използването на тази функционалност, е на база обем данни. Лицензираното ниво за един лиценз дава правото за ползване на функционалността за обем данни от 64 GB.
- **SAP Single Sign-On** – Пакетен лиценз, който дава право за използване на специализирана функционалност за управление на общ достъп. Бизнес метриката, по която се лицензира използването на тази функционалност, е на база брой служители на Лицензополучателя, за които ще се управляват правата на достъп, автентикацията и сигурност на достъпа. Лицензираното ниво за един лиценз дава правото за управление на достъп, автентикацията и сигурност на достъпа за 50 служителя на Лицензополучателя.
- **SAP HANA, Runtime edition for Applications&SAP BW** – Лиценз за in-memory база данни SAP HANA. Рънтайм лиценза за база данни SAP HANA обезпечава работата върху базата данни на лицензираните Пакети и Потребители по време на работа или достъп до приложенията. Бизнес метриката, по която се лицензира използването на тази база данни, е на база количество лицензирани пакети и поименни потребители. Лицензираното ниво за лиценза се изчислява на база 15% от стойността на всички лицензирани пакети и поименни потребители.

Лицензи за „Поименен потребител":

- **S/4HANA Developer access** – Поименен потребител, оторизиран за достъп до инструментите за разработка, предоставени с лицензирания софтуер S/4HANA Enterprise Management, с цел да създаване на модификации и/ или допълнения (add-ons) на лицензирания софуер.
  Използването се разрешава съобразно броя лица, включени в Лицензираното ниво;
- **SAP S/4HANA Enterprise Management for Professional use** – Поименен потребител, оторизиран да изпълнява всякакви роли, свързани с операции и системно администриране и управление, поддържани от лицензирания софтуер за вътрешните бизнес цели на Лицензополучателя. Минималното количество лицензи, които се изискват за системата, е 8 лиценза. Използването се разрешава съобразно броя лица, включени в Лицензираното ниво;

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- **SAP S/4HANA Enterprise Management for Functional use** - Поименен потребител, оторизиран да използва следните функционалности:
  1) Управление на активи (планиране и изпълнение на техническа поддръжка);
  2) Човешки ресурси (присъствена форма);
  3) Производство (планиране на материалните потребности, външна обработка, извършване на производство, подизпълнение, входяща и изходяща обработка JIT, канбан, контрол на производството, серийно производство, техническо осигуряване на качеството, подобряване на качеството, контрол на качеството);
  4) Научноизследователска и развойна дейност/Инженеринг (управление на производствени спецификации, управление на технологични карти/рецептури, планиране на проверки, конфигурация на варианти, база за разработване на продукти, контрол на финанси за проект, контрол на логистика за проект);
  5) Продажби (обработка и управление на клиентски поръчки);
  6) Ресурсно осигуряване и снабдяване (управление на заявки чрез самообслужване);
  7) Верига за доставки (налично количество, експедиция, управление на склад, отпускане на стоки, постъпване на стоки, анализ на запаса, логистика на оборотен амбалаж)
  8) Обслужване (управление на гаранциите, управление на заявки за обслужване, управление на поръчки за обслужване, изпълнение на услуга, изготвяне на сметка за услуга и разчет, ангажиране на клиенти по
  множество канали);
  9) Корпоративни технологии (управление на основни данни).
  Използването се разрешава съобразно броя лица, включени в Лицензираното ниво;
- **SAP S/4HANA Enterprise Management for Productivity use** - Поименен потребител, оторизиран да използва следните функционалности:
  1) Управление на активи (техническа поддръжка);
  2) Човешки ресурси (присъствена форма);
  3) Производство (планиране на материалните потребности, извършване на производство, контрол на производството);
  4) Ресурсно осигуряване и снабдяване (управление на заявки чрез самообслужване);
  5) Верига за доставки (експедиция, управление на склад, отпускане на стоки, постъпване на стоки, налично количество);
  Използването се разрешава съобразно броя лица, включени в Лицензираното ниво;

Лицензиране на система за управление на база данни:

Възложителят трябва да разполага и с лицензи за софтуер за управление на бази данни (СУБД) SAP HANA, необходим за работата на SAP системата.

Тези закупените лицензи за СУБД могат да бъдат използвани само за работа със SAP софтуера.

За целите на текущата процедура и предложеното решение за планиране и управление на ресурсите, предлагаме доставка на SAP лицензите, с включена SAP HANA база данни, run-time версия, описана по-горе.

Годишна поддръжка на лицензирания SAP софтуер:

За целите на текущия проект предлагаме използване на пакета услуги за поддръжка на лицензирания SAP приложен софтуер и база данни - SAP Enterprise Support.

Подробно описание на услугите по поддръжка на лицензирания софтуер представяме в **Приложение 3, т. 2.2.**

9.3. Закупуване на лицензни права

При извършване на дейностите по доставка на лицензите за SAP системата, Възложителя придобива лицензни права, в съответствие с изискванията на SAP SE.

За целите на доставка на лицензите за SAP системата Възложителят трябва да подпише единствено **Удостоверение за краен потребител** (End User Certificate), в който са описани вида и лицензираното ниво на всеки от лицензите, обект на доставка.
Този формулят ще бъде предоставен от Стемо при поръчката на лицензите.

Стемо ще изпълни дейностите по доставката на лицензите, в качеството си на оторизиран партньор на SAP SE за България.

Възложителят се задължава да използва лицензирания софтуер в съответствие с Общите условия на САП България ЕООД, представени в т. 9.4. по-долу.

За пълнота на информацията, относно процедурата и схемата за придобиване на лицензи на SAP SE, по-долу представяме Договор за краен потребител (End-User License Agreement).

Договор за краен потребител (End-User License Agreement)

1. ДЕФИНИЦИИ
1.1 "Формуляр за приемане" означава Формулярът за приемане към Договора за лиценз на краен потребител между SAP и Непряк краен потребител, който може да бъде приложим към този Договор (EULA), ако е указано от SAP или Партньора.
1.2 "Разширение" означава всяка разработка, коятодобавя нова и независима функционалност (включително каквито и да са нови функционални компоненти за бизнес процеси, непредоставени от Софтуера), и се свързва с /или комуникира чрез публикувани интерфейси на програма на приложение на SAP или потребителски програми.
1.3 "Договор" означава Формулярът за поръчка на софтуер или Формулярът за приемане, според случая, този договор (EULA) и Допълнението за права за използване на софтуер.
1.4 "API" означава интерфейси на програмиране на приложение на SAP, както и друг SAP код, които позволяват на други софтуерни продукти да комуникират със Софтуера на SAP или да го използват (например SAP Enterprise Services, BAPIs, Idocs, RFCs и ABAP или други потребителски програми), предоставени по настоящият Договор.
1.5 "Свързано лице" означава всяко юридическо лице на Територията, в което Лицензополучателят пряко или непряко притежава повече от петдесет процента (50%) от дяловете / акциите или правата за гласуване. Всяко такова юридическо лице се счита за

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Свързано лице само за такъв период от време, за който се поддържа такова участие в собствен капитал.

1.6 "Бизнес партньор" означава юридическо лице, което изисква достъп до Софтуера във връзка с вътрешните бизнес операции на Лицензополучателя, като клиенти, дистрибутори и/или доставчици на Лицензополучателя.

1.7 "Поверителна информация" означава, по отношение на SAP, цялата информация, която SAP защитава срещу неограничено разкриване на други, включително, но не само: (a) Софтуер и Документация и други SAP материали, включително, но не само, следната информация във връзка със Софтуера: (i) компютърен софтуер (обект и сорс кодове), техники на програмиране и концепции на програмиране, методи на обработка, дизайн на система, вградени в Софтуера; (ii) бенчмарк резултати, наръчници, списъци на програма, структури на данни, поточни диаграми, логически диаграми, функционални спецификации, формати на файл; и (iii) открития, изобретения, концепции, дизайни, поточни диаграми, документация, спецификации на продукт, спецификации на интерфейс на програмиране на приложение, техники и процеси, свързани със Софтуера; (b) изследване и разработка или проучване на SAP; (c) предлагане на продукт, партньори на съдържание, ценообразуване на продукт, наличност на продукт, технически чертежи, алгоритми, процеси, идеи, техники, формули, данни, схеми, търговски тайни, ноу-хау, подобрения, маркетингови планове, прогнози и стратегии; и (d) всяка информация за трета страна или засягаща трета страна (която информация е предоставена на SAP съгласно приложимо задължение за конфиденциалност към такава трета страна). По отношение на Лицензополучателя "Поверителна информация" означава цялата информация, която Лицензополучателят защитава срещу неограничено разкриване на други и която (i) ако има материален вид, Лицензополучателят ясно идентифицира като поверителна или частна в момента на разкриването; и (ii) ако има нематериален вид (включително разкриване, извършено устно или визуално), Лицензополучателят идентифицира като поверителна в момента на разкриването, обобщава Поверителната информация писмено и предоставя това обобщение в рамките на тридесет (30) календарни дни от всяко такова разкриване.

1.8 "Документация" означава документация на SAP, която е предоставена или осигурена на Лицензополучателя със Софтуера по настоящия Договор.

1.9 "Краен потребител" означава крайният потребител, на когото се лицензира Софтуерът по настоящия Договор,идентифициран във Формуляра за приемане или Формуляра за поръчка на софтуер.

1.10 "Права върху интелектуална собственост" означава патенти от всякакъв вид, права на дизайн, модели на употреба или други подобни права върху изобретение, авторски права, права върху полупроводникови маски, търговска тайна или права на база данни, търговски марки, търговски имена и марки на услуги и всякакви други нематериални права върху собственост, включително молби и регистрации за всяко от горепосочените, в която и да е държава, възникващи съгласно закона или обичайното право, или по договор, независимо от това дали са завършени или не, дали съществуват сега или ще бъдат регистрирани, издадени или придобити в бъдеще.

1.11 "Лицензополучател" означава Краен потребител.

1.12 "Модификация" означава (i) промяна на доставения сорс код или метаданни; или (ii) всякаква разработка, различна от промяна на доставения сорс код или метаданни, която настройва индивидуално, разширява или изменя съществуваща функционалност на Софтуера, включително, но не само, създаването на нови интерфейси на програма на приложение, алтернативни потребителски интерфейси или разширението на структури на данни на SAP; или друга промяна използваща или включваща каквито и да е материали

на SAP.

1.13 "Партньор" означава дружество, която препродава Софтуерните лицензи на Крайния потребител съгласно валиден Договор за препродажба на SAP партньор.

1.14 "SAP" означава САП България ЕООД, ЕИК 130159785, ДДС.: BG 130159785

1.15 "Материали на SAP" означава всякакъв софтуер, програми, инструменти, системи, данни или други материали, предоставени от SAP на Лицензополучателя в процеса на изпълнение съгласно настоящия Договор (преди или след датата на влизане в сила на настоящия Договор) включително, но не само, Софтуерът и Документацията, както и всякаква информация, материали или обратна връзка, предоставени от Лицензополучателя на SAP, свързани със Софтуера и Документацията.

1.16 "Софтуер" означава (i) които и да са и всички софтуерни продукти, лицензирани на Лицензополучателя по настоящия Договор, както е посочено във Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане, всички така, както са разработени от и за SAP, и/или някой от техните дъщерни дружества и предоставени на Лицензополучателя; (ii) всякакви нови версии във връзка с това, предоставени чрез неограничена доставка съгласно съответното споразумение за поддръжка и (iii) всякакво пълно или частично копие на което и да е от горепосочените.

1.17 "Формуляр за поръчка на софтуер" означава, ако и както е приложимо, съгласно САП или Директор „Партньорски отношения", формулярът за поръчка за Софтуера, включително информация за Софтуера, SAP такси и друга информация, необходима за доставката на такива позиции на Лицензополучателя, която може да бъде предоставена от Партньора.

1.18 "Допълнение за права за използване на софтуер" означава Допълнението за правата за използване на софтуер, актуално при изпълнението на Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане, което може
да бъде намерено на: www.sap.com/company/legal

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

1.19 "Територия" означава територията, изложена във Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане или, ако не съществува такъв документ, Територията, на която Партньорът е оторизиран да извършва препродажба.

1.20 "Софтуер на трета страна" означава (i) които и да са и всички софтуерни продукти и съдържание, лицензирани на Лицензополучателя по настоящия Договор, както е посочено във Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане, всички така, както са разработени от компании, различни от SAP, SAP AG, Business Objects Software Limited и/или който и да е от техните филиали и доставени на Лицензополучателя; (ii) всякакви нови версии във връзка с това, предоставени чрез неограничена доставка съгласно услуга за поддръжка на SAP и (iii) всякакво пълно или частично копие на което и да е от горепосочените.

1.21 "Използване" означава активирането на възможностите за обработка на Софтуера, зареждането, изпълнението, достъпа и употребата на Софтуера или показване на информация, която е резултат от такива възможности.

2. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ЛИЦЕНЗ.

2.1 Лиценз.

2.1.1 При спазването от страна на Лицензополучателя на всички условия на настоящия Договор, SAP предоставя на Лицензополучателя неизключително, безсрочно (освен в случаите на лицензи на база абонамент) право за Използване на Софтуера, Документацията и други материали на SAP на определени места в границите на Територията, за изпълнение на вътрешните бизнес операции на Лицензополучателя и неговите Свързани лица (включително резервно копиране на клиент и пасивно аварийно

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

възстановяване) и за осигуряване на вътрешно обучение и тестване за такива вътрешни бизнес операции, освен при прекратяване съгласно Раздел 5 по долу. Този лиценз не разрешава на Лицензополучателя да: (i) използва Материалите на SAP, за да предоставя услуги на трети страни (напр. аутсорсинг на бизнес процес, приложения на сервизно бюро или обучение на трети страни), освен на Свързани лица (съгласно Раздел 2.2); (ii) лицензира, заема, препродава, преотстъпва или по друг начин разпространява Материалите на SAP, освен на Свързани лица (съгласно Раздел 2.2); (iii) разпространява или публикува кодове на ключове; (iv) Използва по какъвто и да е начин или извършва каквито и да е действия по отношение на Материалите на SAP, освен изрично разрешените в съответствие с условията на настоящия Договор; (v) използва Софтуерни компоненти, различни от изрично идентифицираните във Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане, дори ако Лицензополучателят има техническа възможност за достъп до други Софтуерни компоненти. Бизнес партньорите могат да Използват Софтуера само чрез достъп на екран и единствено във връзка с Използването на Лицензополучателя и не могат да Използват Софтуера за изпълнение на която и да е от бизнес операциите на Бизнес партньорите. Използването на Дефиниции на SAP Enterprise Service е ограничено до Използване на такива дефиниции за директно извикване и/или получаване на съответната SAP Enterprise Service, която описват такива дефиниции.

2.1.2 Лицензополучателят се съгласява да инсталира Софтуера само на ИТ устройства (напр. твърди дискове или процесори), идентифицирани от Лицензополучателя съгласно настоящия Договор, които са предварително одобрени от SAP писмено или са официално оповестени публично по друг начин като подходящи за Използване или комуникация със Софтуера ("Предвидената единица") и които са разположени в помещения на Лицензополучателя и са в пряко владение на Лицензополучателя. При писмено съгласие от страна на SAP, ИТ устройствата могат също да бъдат разположени в помещения на Свързано лице и да бъдат в пряко владение на това Свързано лице. Лицензополучателят трябва да притежава необходимите лицензи, както е посочено в Условията за използване, за всички лица, които Използват Софтуера, включително служители или представители на Свързаните лица и Бизнес партньори. Използване може да възникне чрез интерфейс, доставен със Софтуера или част от него, интерфейс на Лицензополучател или трета страна или друга междинна система. Ако Лицензополучателят получава лицензиран Софтуер, който заменя по-рано лицензиран Софтуер, неговите права по настоящия Договор по отношение на по- рано лицензирания Софтуер се погасяват, когато Софтуерът на замяна бъде инсталиран за Използване в продуктивните системи. Тогава Лицензополучателят съблюдава Раздел 5.2 на настоящия Договор по отношение на такъв по-рано лицензиран Софтуер.

2.1.3 Условия на настоящия Договор, отнасящи се за "Софтуера", важат за Софтуер на трета страна, освен ако не е посочено друго в Допълнението за правата за използване на софтуер.

2.2 Използване от Свързано лице. Използването от страна на Свързани лица на Софтуера, Документацията и Материалите на SAP за изпълнение на техните вътрешни бизнес операции, както е разрешено по Раздел 2.1.1, се основава на следното: (i) Свързаното лице се съгласява да спазва условията, посочени по-долу; и (ii) нарушението на този Договор от страна на Свързано лице се счита за нарушение от страна на Лицензополучателя. Ако Лицензополучателят има Свързано лице или дъщерно дружество с отделно споразумение за лицензи за софтуер на SAP и/или услуги по поддръжка с SAP AG, което и да е Свързано лице на SAP AG (включително SAP) или който

и да е друг дистрибутор на софтуер на SAP, Софтуерът няма да се Използва за изпълнение на бизнес операциите на това Свързано лице или дъщерно дружество, и това Свързано лице или дъщерно дружество няма да получава никакви услуги по поддръжка съгласно настоящия Договор, дори ако такова отделно споразумение е изтекло или е прекратено, освен ако страните не се споразумеят писмено другояче.

3. ПРОВЕРКА.

На SAP е разрешено да прави одит (поне веднъж годишно и в съответствие със стандартните процедури на SAP, които могат да включват дистанционен одит и/или одит на място) на употребата на SAP Материалите. Лицензополучателят оказва разумно съдействие при провеждането на такива одити. В случай, че даден одит покаже че (i) Лицензополучателят е платил по- малко за такси за лиценз и/или такси за SAP Support на SAP, и/или (ii) че Лицензополучателят е Използвал Софтуера в по-голяма степен от количествата или нивата на лиценз, посочени във Формуляра за поръчка на софтуер или Формуляра за приемане, Лицензополучателят заплаща тези такси и/или това допълнително използване съгласно Списъка с цени и условия за Софтуер и Поддръжка на SAP, приложим относно използването, в сила по време на одита, и оформя допълнителен Формуляр за поръчка на софтуер или Формуляр за приемане съгласно условията на настоящияДоговор, засягащ необходимото лицензиране на допълнителни количества или нива. Обичайните разходи за одита на SAP се заплащат от Лицензополучателя, ако резултатите от одита покажат допълнително използване спрямо количествата и нивата на лиценза. SAP си запазва всички законови права и права на справедливостта по отношение на по-малко плащане на такси за Лиценз или такси за SAP Support и допълнително използване спрямо количествата и нивата на лиценза. SAP може да делегира на Партньора или да поиска изпълнение от страна на Партньора на което и да е от правата по този Раздел.

4. ЦЕНА И ПЛАЩАНЕ.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

4.1 Такси. Лицензополучателят плаща на Партньора всички такси за лиценз за Софтуера. При случаите на електронна доставка, SAP предоставя Софтуера за локално зареждане от мрежа на свои разноски, а Лицензополучателят е отговорен за разходите по локалното зареждане на Софтуера.

5. СРОК.

5.1. Срок. Настоящият Договор и предоставеният тук лиценз влизат в сила, освен ако не е предвидено друго на датата на Формуляра за приемане и остават в сила след това, освен ако не бъдат прекратени при възникване на едно от следните условия: (i) тридесет дни след като Лицензополучателят даде на SAP писмено предизвестие за решение на Лицензполучателя да прекрати настоящия Договор, по каквато и да е причина, но само след плащане на всички такси за Лиценз, дължими тогава; (ii) тридесет дни след като SAP даде на Лицензополучателя известие за съществено нарушаване от страна на Лицензополучателя на която и да е разпоредба от Договора (освен нарушение от страна на Лицензополучателя на неговите задължения по Раздел 6, 10 или 11, което нарушение води до незабавно прекратяване), включително повече от тридесет дни забава при плащане от Лицензополучателя на суми, дължими на Партньора, освен ако Лицензополучателят не е поправил такова нарушение по време на този тридесетдневен период; (iii) незабавно, ако Лицензополучателят подаде иск за откриване на производство по несъстоятелност, стане неплатежоспособен или направи прехвърляне на права в полза на кредитори.За избягване на всякакво

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

съмнение, прекратяването на Договора има стриктно действие за всички лицензи по Договора, неговите приложения, регламенти, допълнения и други документи и не се допуска никакво частично прекратяване на Договора от Лицензополучателя по отношение на която и да е част от Договора, неговите приложения, регламенти, допълнения и други документи.

5.2 Задължения при изтичане на срока. При всякакво прекратяване Лицензополучателят и неговите Свързани лица незабавно прекратяват Използването на всички Материали и Поверителната информация на SAP. В рамките на тридесет (30) дни след всяко прекратяване Лицензополучателят унищожава необратимо или при поискване от страна на SAP доставя на SAP всички копия на Материалите и Поверителната информация на SAP от всякакъв вид, освен до степента, до която е правно задължен да ги запази за по-дълъг период, в който случай такова връщане или унищожаване става в края на този период. Лицензополучателят трябва да удостовери писмено пред SAP, че е изпълнил своите задължения по този Раздел 5.2. Лицензополучателят се съгласява да удостовери писмено пред SAP, че той и всяко от Свързаните му лица са извършили гореизложеното. Раздели 3, 4, 5.2, 6, 7.2, 8, 9, 10, 13.4, 13.5, 13.6 и 13.8 продължават действието си след такова прекратяване. В случай на каквото и да е прекратяване Лицензополучателят няма право на връщане на каквито и да еплащания, направени от Лицензополучателя. Прекратяването не премахва задължението на Лицензополучателя да плати таксите, които остават неплатени.

6. ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ.

6.1 Запазване на права. С изключение на правата, изрично предоставени на Лицензополучателя в Раздел 2 и 6.3, Материалите на SAP и всички Права върху интелектуална собственост, съдържащи се в тях, са единствена и изключителна собственост на SAP, SAP AG (компанията-майка на SAP) или нейните или техните лицензодатели. С изключение на правата, посочени в Раздел 6.3, Лицензополучателят няма право да модифицира или по друг начин да прави производни продукти на Софтуера. Всякакви такива неоторизирани продукти, разработени от Лицензополучателя, и всякакви права върху интелектуална собственост, съдържащи се в тях, са единствена и изключителна собственост на SAP или SAP AG.

6.2 Защита на права. С изключение на случаите, когато такива права могат да бъдат отхвърлени от закона, Лицензополучателят няма право да копира, превежда, демонтира или декомпилира, създава или прави опит да създаде сорс кода от кода на обекта на Софтуера по какъвто и да е начин. Извършването на обратен инженеринг на Софтуера и други Материали на SAP е забранено. На Лицензополучателя е разрешено да прави резервно копиране на данни в съответствие с добрата ИТ практика и с тази цел да създава необходими резервни копия на Софтуера. Резервните копия на преносими дискове или други носители на данни трябва да бъдат маркирани като резервни копия и да имат същото маркиране за авторско право и авторство като оригиналните дискове или други носители на данни. Лицензополучателят не трябва да променя или отстранява маркировките за авторско право и авторство на SAP.

6.3 Модификации/Разширения.

6.3.1 Под условие за спазване от страна на Лицензополучателя на уговореното в настоящия Договор, Лицензополучателят може да прави Модификации и/или Разширения към Софтуера за подпомагане на разрешеното Използване по настоящия Договор и има право да използва Модификации и Разширения със Софтуера в съответствие с предоставянето на Лиценза за Софтуера, посочено в Раздел 2 1.1(а) по-горе.

Лицензополучателят се задължава да спазва процедурата за регистрация на SAP преди да прави Модификации и Разширения. Всички Модификации и всички права, асоциирани с тях, са изключителна собственост на SAP и SAP AG. Всички Разширения, разработени от SAP (независимо или съвместно с Лицензополучателя), и всички права, асоциирани с тях, са изключителна собственост на SAP и SAP AG. Лицензополучателят се съгласява да подпише документите, обичайно необходими за гарантиране на правата на SAP относно предходното. Всички разширения, разработени от или от името на Лицензополучателя без участието на SAP ("Разширения на лицензополучател") и всички права, асоциирани с тях, са изключителна собственост на Лицензополучателя, с изключение на правата на SAP за Софтуера; при условие че Лицензополучателят не комерсиализира, продава, дистрибутира, лицензира, сублицензира, пренася, присъединява или прехвърля по друг начин всякакви такива Разширения на лицензополучател. SAP си запазва правото да разработва независимо свои собствени Модификации или Разширения на Софтуера, а Лицензополучателят се съгласява да не предприема каквито и да е действия, които биха ограничили продажбата, присъединяването, лицензирането или използването от страна на SAP на нейния собствен Софтуер или Модификации, или Разширения.

6.3.2 Всякаква Модификация,разработена от или от името на Лицензополучателя без участието на SAP или Разширение на лицензополучател нетрябва да (и под условие на останалите посочени ограничения): дава възможност за избягване и заобикаляне на което и да е от ограниченията, посочени в настоящия Договор, и/или да дава на Лицензополучателя достъп до Софтуера, за който Лицензополучателят няма директен лиценз; нито да позволява масово или мега извличане на данни от Софтуера към който и да е софтуер, различен от SAP, включително използване, запазване на модификация или друга обработка на данни в софтуер, различен от SAP; нито неразумно да повреждa, намалява или редуцира работата или сигурността на Софтуера; нито да предоставя каквато и да е информация, засягаща условията за лиценз на софтуер на SAP, Софтуера или друга информация, свързана с продукти на SAP.

6.3.3 Лицензополучателятсе договаря от свое име и от името на своите наследници и правоприемници да не отстоява срещу SAP или нейните филиали, или техни търговски представители, дистрибутори, доставчици, търговски партньори и клиенти, каквито и да е права върху всякакви Модификации, разработени от или от името на Лицензополучателя без участието на SAP или Разширения на лицензополучател, или каквато и да е друга функционалност на софтуера на SAP, до който извършват достъп тези Модификации, разработени от или от името на Лицензополучателя без участието на SAP или Разширение на лицензополучател.

7. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ.

7.1 Гаранция. SAP гарантира, че Софтуерът в значителна степен ще съответства на спецификациите, съдържащи се в Документацията, в продължение на шест месеца след доставката. Гаранцията не важи: (i) ако Софтуерът не се използва в съответствие с Документацията; или (ii) ако дефектът е причинен от Модификация или Разширение (различни от Модификация или Разширение, направени от SAP, които са предоставени чрез SAP Support или съгласно гаранцията), софтуер на Лицензополучател или трета страна. SAP не гарантира, че Софтуерът ще работи без прекъсване или че няма да съдържа леки дефекти или грешки, които не засягат физически такова изпълнение, или че приложенията, съдържащи се в Софтуера, са проектирани така, че да отговарят на всички изисквания на бизнеса на Лицензополучателя. При условие че Лицензополучателят уведоми писмено SAP с точно описание на несъответствия в

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Софтуера в рамките на гаранционния период и SAP потвърди съществуването на такова несъответствие, по свой избор SAP ще: a) поправи или замени несъответстващия Софтуер или b) възстанови таксите за лиценз, платени за приложимия несъответстващ Софтуер в замяна на връщането на този несъответстващ Софтуер. Това е единственото и изключително обезщетение на Лицензополучателя по настоящата гаранция.

7.2 Изричен отказ. SAP И НЕЙНИТЕ ЛИЦЕНЗОДАТЕЛИ ОТКАЗВАТ ВСИЧКИ ОСТАНАЛИ ГАРАНЦИИ, ИЗРИЧНИ ИЛИ ПОДРАЗБИРАЩИ СЕ, ВКЛЮЧИТЕЛНО, НО НЕ САМО, ГАРАНЦИИ ЗА ПРОДАВАЕМОСТ ИЛИ ПРИГОДНОСТ ЗА ОПРЕДЕЛЕНА ЦЕЛ, ОСВЕН ДО СТЕПЕНТА, ДО КОЯТО ВСЯКАКВИ ГАРАНЦИИ ПО ЗАКОН НЕ МОГАТ ДА БЪДАТ ЗАКОННО ОТКАЗАНИ.

8. ОБЕЗЩЕТЯВАНЕ.

8.1 Нарушение и защита на Лицензополучателя. SAP ще защити Лицензополучателя срещу искове, заведени срещу Лицензополучателя на Територията от трета страна, твърдящи, че Използването на Софтуера от страна на Лицензополучателя, в съответствие с условията на настоящия Договор, представлява пряко нарушение или злоупотреба с искове за патент, авторско право или права на търговска тайна и SAP ще плати окончателно присъдения размер на щетите, нанесени на Лицензополучателя (или сумата по всяка спогодба , сключена от SAP) във връзка с тези искове. Това задължение на SAP не важи, ако предполагаемото нарушение или злоупотреба са резултат от Използването на Софтуера във връзка с какъвто и да е друг софтуер, апаратура, различна от Предвидената единица, неизползване на актуализация, предоставена от SAP, ако такова нарушение или злоупотреба е можело да бъде избегнато чрез използване на актуализацията, или нелицензирани дейности. Това задължение на SAP няма да важи също, ако Лицензополучателят не уведоми писмено и в срок SAP за всякакъв такъв иск. SAP има право да контролира изцяло защитата и всяко уреждане на такива искове, доколкото това уреждане не включва финансово задължение за Лицензополучателя. В случай че Лицензополучателят откаже предложената от SAP защита или по друг начин не предостави пълен контрол върху защитата на предвидения адвокат на SAP, тогава Лицензополучателят освобождава SAP от задълженията по този Раздел 8.1. Лицензополучателят оказва пълно съдействие при защитата срещу такъв иск и може да се яви на свои разноски чрез адвокат, приемлив за SAP. SAP изрично си запазва правото да прекрати такава защита срещу всякакви искове, в случай че срещу Софтуера вече няма обвинения за нарушение и злоупотреба, или се счита за ненарушаващ и незлоупотребяващ с правата на третата страна. SAP може да уреди всеки иск въз основа на изискване SAP да замени Софтуера с алтернативни съществено еквивалентни и ненарушаващи права програми и придружаваща документация. Лицензополучателят не предприема никакви действия в отговор на каквото и да нарушение или злоупотреба, или предполагаемо нарушение или злоупотреба със Софтуера, които са в ущърб на правата на SAP.

8.2 РАЗПОРЕДБИТЕ НА НАСТОЯЩИЯ РАЗДЕЛ 8 ПОСТАНОВЯВАТ ЕДИНСТВЕНАТА, ИЗКЛЮЧИТЕЛНА И ПЪЛНА ОТГОВОРНОСТ НА SAP И НЕЙНИТЕ ЛИЦЕНЗОДАТЕЛИ КЪМ ЛИЦЕНЗОПОЛУЧАТЕЛЯ И ПРЕДСТАВЛЯВАТ ЕДИНСТВЕНОТО ОБЕЗЩЕТЕНИЕ НА ЛИЦЕНЗОПОЛУЧАТЕЛЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА НАРУШАВАНЕТО ИЛИ ЗЛОУПОТРЕБАТА С ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ НА ТРЕТА СТРАНА.

9. ОГРАНИЧЕНИЯ НА ОТГОВОРНОСТТА.

9.1 Не носи отговорност. SAP и нейните лицензодатели не носят отговорност по настоящия Договор, (i) ако Софтуерът не се използва в съответствие с Документацията; или

(ii) ако дефектът или отговорността е причинена от Лицензополучателя, Модификация или Разширение (различно от Модификация или Разширение, направено от SAP и предоставено чрез услуги за поддръжка на SAP или съгласно гаранцията) или софтуер на трета страна. SAP и нейните лицензодатели не носят отговорност за каквито и да е искове или щети, произтичащи от свойствено опасно използване на Софтуера и/или Софтуер на трета страна, лицензиран тук.

9.2 Изключване на щети; ограничение на отговорност.

НЕЗАВИСИМО ОТ ВСЯКАКВИ ПРОТИВНИ УГОВОРКИ, С ИЗКЛЮЧЕНИЕ НА ЩЕТИ В РЕЗУЛТАТ НА НЕОТОРИЗИРАНО ИЗПОЛЗВАНЕ ИЛИ РАЗКРИВАНЕ НА ПОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ, ИЛИ СМЪРТ ИЛИ ЛИЧНО НАРАНЯВАНЕ, ВСЛЕДСТВИЕ НА НЕБРЕЖНОСТ ИЛИ УМИШЛЕНО ЗЛОДЕЯНИЕ,

НА КОЯТО И ДА Е ОТ ДВЕТЕ СТРАНИ, ПРИ НИКАКВИ ОБСТОЯТЕЛСТВА И НЕЗАВИСИМО ОТ ЕСТЕСТВОТО НА ВСЕКИ ИСК, SAP, НЕЙНИТЕ ЛИЦЕНЗОДАТЕЛИ ИЛИ ЛИЦЕНЗОПОЛУЧАТЕЛЯТ НЕ НОСЯТ ОТГОВОРНОСТ ЕДИН КЪМ ДРУГ ИЛИ КЪМ ДРУГО ЛИЦЕ ИЛИ ЕДИНИЦА ЗА СТЕПЕН НА ЩЕТИТЕ, НАДВИШАВАЩА ПЛАТЕНИТЕ ТАКСИ ЗА ЛИЦЕНЗ ЗА СОФТУЕРА, ДИРЕКТНО ПРИЧИНЯВАЩ ПОВРЕДИТЕ, И НЕ СА ОТГОВОРНИ В КАКВАТО И ДА Е СТЕПЕН ЗА СПЕЦИАЛНИ ИНЦИДЕНТНИ, РЕЗУЛТАТИВНИ ИЛИ ИНДИРЕКТНИ ЩЕТИ, ЗАГУБА НА ДОБРА ВОЛЯ ИЛИ БИЗНЕС ПОЛЗИ, ПРЕКЪСВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА, ЗАГУБА НА ДАННИ, КОМПЮТЪРЕН ДЕФЕКТ ИЛИ НЕИЗПРАВНОСТ, АДВОКАТСКИ ХОНОРАРИ, СЪДЕБНИ РАЗХОДИ ИЛИ НАЗИДАТЕЛНИ ИЛИ НАКАЗАТЕЛНИ ЩЕТИ.

Разпоредбите на настоящия Договор разпределят рисковете между SAP и Лицензополучателя. Таксите за лиценз отразяват това разпределяне на риска и съответните ограничения на отговорността.

10. ПОВЕРИТЕЛНОСТ.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

10.1 Използване на поверителна информация.

Поверителната информация не се възпроизвежда под никаква форма, освен според необходимостта за изпълнение на целта на настоящия Договор. Всяко възпроизвеждане на каквато и да е Поверителна информация на другия остава собственост на разкриващата страна и съдържа всички маркировки за поверителност и собственост или легенди, които има оригиналът. По отношение на Поверителната информация на другия всяка страна: (a) предприема всички Разумни стъпки (определени по-долу), за да запази цялата Поверителна информация строго конфиденциална; и (b) не разкрива никаква Поверителна информация на другия на никого, освен на своите добросъвестни служители, чийто достъп е необходим за упражняване на нейните права. Тук "Разумни стъпки" означава онези стъпки, които получаващата страна предприема, за да защити своята собствена подобна поверителна информация и информация за собственост, които не трябва да бъдат под разумния стандарт на загриженост. Поверителната информация на всяка от страните, разкрита преди изпълнението на настоящия Договор, подлежи на защитните мерки, предоставени тук.

10.2 Изключения. Горните ограничения за използването и разкриването на Поверителната информация не важат за Поверителна информация, която: (a) е независимо разработена от получаващата страна без връзка с Поверителната информация на разкриващата страна или е законно получена без ограничение от трета страна с правото да предоставя такава Поверителна информация; (b) е станала публично достъпна без нарушение на настоящия Договор от получаващата страна; (c) в момента на разкриването е известна на получаващата страна без ограничение; или (d) разкриващата страна се съгласява писмено, че е освободена от такива ограничения.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

10.3 Поверителни условия; публичност.
Лицензополучателят не разкрива условията на настоящия Договор на която и да е трета страна. Никоя от страните не използва името на другата страна публично, в реклама или подобна дейност, без предварителното писмено съгласие на другата страна, с изключение на това, че Лицензополучателят се съгласява, че SAP може да използва името на Лицензополучателя в извеждане на списъци на клиенти или, във взаимно договорено между страните време, като част от маркетинговите усилия на SAP (включително, но не само, референтни повиквания и истории, изявления по медиите, посещения на уеб сайт, участие в конференцията SAPPHIRE). SAP ще положи разумни усилия, за да избегне неразумно намесване на референтните дейности в бизнеса на Лицензополучателя.

11. ПРЕХВЪРЛЯНЕ.

Лицензополучателят не може, без предварително писмено съгласие от SAP, да делегира, залага или по друг начин да прехвърля настоящия Договор или всяко от правата или задълженията си по настоящия Договор, или Материалите на SAP или Поверителната информация на SAP на която и да е трета страна, по своя воля или по закон, включително посредством продажба на активи, сливане или вливане. SAP може да прехвърли правата и задълженията по настоящия Договор на всяко от своите Свързани лица.

12. ЛИЧНИ ДАННИ.

12.1 Всяка от страните ще изпълнява своите задължения по Договора съгласно Закона за защита на данните и всякакви други норми, приложими за личните данни в Република България ("ЗЗЛД"). До степента, до която SAP експортира или обработва лични данни на Лицензополучателя извън Европейската икономическа общност (ЕИО), той гарантира, че всяка такава обработка или експорт ще става при условия, еквивалентни на уговорените в този Договор и SAP прилага тези условия спрямо съответните подизпълнители.

13. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.

13.1 Разделност на клаузите. В случай че една или повече от разпоредбите, съдържащи се в настоящия Договор, се счете за невалидна или непожелаща на принудително изпълнение в каквото и да било отношение, страните предвиждат такава невалидност или неприложимост да не засегне останалите разпоредби на настоящия Договор и настоящия Договор да се тълкува сякаш такава невалидна или неприложима разпоредба никога не се е съдържала в него.
13.2 Без опрощаване. Ако някоя от страните опрости каквото и да е нарушение на която и да е разпоредба от настоящия Договор, тя няма да се счита, че тя е опростила всяко предишно или последващо нарушение на същата или друга разпоредба.
13.3 Копия. Настоящият Договор може да бъде подписан в
два екземпляра, всеки от които се счита за оригинал и заедно представляват един Договор.
13.4 Правни въпроси. Софтуерът, Документацията и Материалите на SAP са предмет на законите за контрол на износа на различни държави, включително, но не само, законите на САЩ и Ф.Р.Германия. Лицензополучателят се съгласява да не предоставя Софтуера, Документацията или други Материали на SAP на никоя правителствена агенция за преценка на лицензирането или на друго правно одобрение, без предварително писмено съгласие на SAP, и да не изнася Софтуера, Документацията и Материалите на SAP до държави, физически или юридически лица, за които това е забранено от закона. Лицензополучателят е отговорен също за спазването на всички приложими

норми на държавата, вкоято е регистриран Лицензополучателят, както и на всички други държави, по отношение на използването на Софтуера, Документацията или други Материали на SAP от Лицензополучателя и/или неговите Свързани лица.

13.5 Приложимо право; период на ограничения . Настоящият Договор и всички искове, възникващи от него или свързани с него и неговото съдържание, се подчиняват на законите на Република България, без референция към принципите на колизия на правните норми. В случай на конфликти между чуждестранни закони, правила и разпоредби и българските закони, правила и разпоредби, българските закони, правила и разпоредби ще важат и ще се прилагат. Конвенцията на ООН относно договорите за международна продажба на стоки не се прилага за настоящия Договор. Законът UCITA (Uniform Computer Information Transactions Act), както е издаден, няма да се прилага.

13.6 Уведомления. Всички уведомления или отчети, които се изискват или се дават съгласно настоящия Договор, са в писмен вид и се считат за надлежно предоставени при доставката до съответните изпълнителни служители на SAP и Лицензополучателя, на адресите, посочени първо във всеки Формуляр за поръчка на софтуер. Там, където в този раздел 13.6 или на друго място в настоящия Договор се изисква писмен формуляр, това изискване може да бъде изпълнено посредством изпращане на факс, обмен на писма или друг вид писмен документ.

13.7 Форс мажор. Всяко забавяне или неизпълнение на някоя разпоредба от настоящия Договор (освен плащането на дължими тук суми), причинено от условия, които не са под контрола на изпълняващата страна, не представлява нарушение на настоящия Договор и времето за изпълнение на тази разпоредба, ако има такава, се счита за удължено за период, равен на продължителността на условията, предотвратяващи изпълнението.

13.8 Цялостно споразумение. Настоящият Договор представлява пълното и изключително изложение на споразумението между SAP и Лицензполучателя и всички предишни представяния, обсъждания и писмени документи са слети и заменени от настоящия Договор, като страните не могат да се позовават на такива представяния, обсъждания и писмени документи. Настоящия Договор може да бъде изменен само с писмен документ, подписан и от двете страни. Настоящият Договор доминира над всякакви допълнителни, конфликтни или противоречиви условия, които могат да се появят в която и да е поръчка за доставка или друг документ, предоставен на SAP от Лицензополучателя. Настоящият Договор доминира над всякакви допълнителни, конфликтни или противоречиви условия, които могат да се появят в каквото и да е споразумение на краен потребител, включено в Софтуера. Подписи, изпратени по електронен път (факсимиле или сканирани и изпратени по електронна поща) се считат за оригинални подписи.

13.9 Йерархия. Следният ред на спазване на предимство се прилага вслучай на конфликт или противоречивост между разпоредби на компонентите на настоящия Договор: (i) Формулярът за приемане; (ii) Допълненията; (iii) Условията за използване;(iv) ДОГОВОР ЗА ЛИЦЕНЗ НА КРАЕН ПОТРЕБИТЕЛ и (v) Формата за поръчка.

9.4. Общи условия на САП България ЕООД

ПРИЛОЖИМОСТ

Освен ако не е уговорено другояче, при всяко договорно отношение, в което SAP България ЕООД (наричано по-долу "SAP") предоставя или поддържа SAP софтуер на друга фирма или публично-правна единица (наричано подолу "Лицензополучателят"), се прилагат само настоящите Общи условия и разпоредбите на документа Права за използване на софтуера във версията, валидна по времето на сключване на договора (наричани по-долу "Условията на използване"), и приложимият График на поддръжка.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Те се прилагат съответно и за преддоговорни отношения. Условията на настоящите Общи условия, свързани със "Софтуер на SAP", се прилагат съответно за предоставен от SAP софтуер на трета страна, освен ако не е посочено другояче в Споразумението за софтуера, в Общите условия или Условията за използване.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1 "Add-on" означава всеки код, разработен от Лицензополучателя или от трета страна за Лицензополучателя, комуникиращ със SAP софтуера чрез API, който прибавя нова и независима функционалност към софтуер на SAP, но не представлява Модификация (според определението в чл. 1.9).

1.2 "API" означава интерфейси на програмиране на приложение на SAP, както и друг SAP код, които позволяват на други софтуерни продукти да комуникират със софтуера на SAP или да го извикват (например SAP Enterprise Services, BAPIs, Idocs, RFCs и ABAP или други изходи за потребителска програма), предоставени по Споразумението за софтуер.

1.3 "Свързано лице" означава юридическо лице, в което Лицензополучателят, пряко или непряко, държи повече от петдесет процента (50%) от дяловете или правата на глас или Лицензополучателят може да управлява мнозинството от правата на глас въз основа на споразумение с други носители на права. Всяко такова юридическо лице се счита за Свързано лице само за такъв период от време, за който се поддържа такъв собствен капитал или мнозинство на право на глас. Лицензополучателят трябва да докаже, че такава компания е Свързано лице до тридесет (30) календарни дни от предоставянето на основателно запитване от страна на SAP.

1.4 "Бизнес партньор" е юридическо лице, което изисква достъп до софтуера на SAP във връзка с вътрешните бизнес дейности на Лицензополучателя, като например клиенти, дистрибутори и/или доставчици на Лицензополучателя.

1.5 "Поверителна информация" означава цялата информация, която SAP или Лицензополучателят защитават от неограничено разкриване на други лица, или която се счита за поверителна според обстоятелствата на нейното разкриване или съдържание. При всички случаи, следната информация се счита за поверителна информация на SAP: SAP софтуер, програми, инструменти, данни и други материали, които SAP предоставя на Лицензополучателя преди или на база на Споразумението за софтуер.

1.6 "Договорен" означава предоставен на Лизензополучателя в изпълнение на Споразумението за софтуер.

1.7 "Документация" означава техническа или функционална документация, отнасяща се до Договорния SAP софтуер, предоставена на или направена достъпна за Лицензополучателя заедно със софтуера.

1.8 "Права ИС" ("Права върху интелектуална собственост") означава, без ограничение, всички патенти или други права върху изобретения, авторско право, търговски марки, търговски имена, проектни патенти и марки, услуги, както и всички други права върху нематериална собственост и всички свързани права на използване или комерсиализиране.

1.9 "Модификация" означава всяко преработване на SAP софтуер от Лицензополучателя или трета страна от името на Лицензополучателя според определението от българския Закон за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), чл. 70 от ЗАПСП, т.е. промени в доставения сорс код или метаданните.

1.10 "SAP софтуер" означава всички и всякакви (i) стандартни софтуерни продукти (както и релевантната документация), разработени от или за SAP или някоя от

свързаните й компании; (ii) техни нови версии (особено без ограничение на версии, актуализации, програмни допълнения, корекции) и (iii) пълни или частични копия на гореизброените.

1.11 " Поддръжка" означава договорената поддръжка, предоставяна от SAP за SAP софтуера.

1.12 "Споразумение за софтуер" означава договор за лицензия и/или поддръжка, сключен между SAP и Лицензополучателя, които реферират към настоящите Общи условия.

1.13 "Софтуер на трета страна" означава всички и всякакви (i) стандартни софтуерни продукти (както и съответната документация) и съдържание, разработени за или от компании, различни от SAP или свързаните с нея фирми, и които не представляват Договорен SAP софтуер (според определението в чл. 1.10); (ii) техни нови версии (особено без ограничение за версии, актуализации, програмни допълнения, корекции) и (iii) пълни или частични копия на гореизброените.

1.14 "Работни дни" означава дните от седмицата от понеделник до петък (от 09:00 до 17:00 ч. GMT+2), с изключение на официалните празници и на 24 декември.

2. ДОСТАВКА, ПРЕДМЕТ НА ДОСТАВКАТА, ДАВАНЕ НА ЛИЦЕНЗИЯ, ПРАВА ВЪРХУ ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОБСТВЕНОСТ.

2.1 Доставка, предмет на доставката

SAP ще предоставя Договорния SAP софтуера съгласно описанието на продукта в документацията и съгласно Условията за използване. Описанието на продукта в документацията изчерпателно определя функционалните качества на Договорния SAP софтуер. SAP няма задължение по отношение на допълнително качество, което не е определено в Споразумението за софтуер. В частност, Лицензополучателят не може да предполага такова задължение от никое друго публикувано описание или реклама на Договорния SAP софтуер, освен до степента, в която SAP писмено е потвърдил изрично това друго качество. Гаранциите са в сила само ако са изрично потвърдени писмено от управителите на SAP. Освен ако не е договорено другояче, на Лицензополучателя се предоставя едно (1) копие от релевантната версия на Договорния SAP софтуер, текуща по времето на изпращане, до един месец след сключване на Споразумението за софтуер.

SAP ще достави, по свой избор, чрез изпращане до Лицензополучателя на Договорния SAP софтуер на диск или друг носител на данни, на съгласувания адрес за доставка (физическа пратка) или като го направи достъпен за изтегляне от SAP ServiceMarketplace (http://service.sap.com/swdc) (електронна доставка). С цел установяване дали доставката е навременна, физическата доставка се счита за извършена в момента, когато SAP предаде дисковете или другите носители на данни на спедитора, а електронната доставка се счита за извършена, когато SAP направи Договорния SAP софтуер достъпен за изтегляне и информира за това Лицензополучателя; в момента на тази Физическа или Електронна Доставка, рискът се трансферира към Лицензополучателя.

2.2 Права на SAP; лицензирано използване от Лицензополучателя.

Между Лицензополучателя и SAP, всички права в SAP софтуера – и особено без да се ограничава само до авторски права и други права върху интелектуална собственост - са собственост единствено и изключително на SAP, на SAP AG (компанията-майка на SAP) или техните лицензодатели, включително и без ограничение до SAP софтуер, създаден поради изискване на или в сътрудничество с Лицензополучателя. Единствените права на Лицензополучателя по отношение на Договорния SAP софтуер

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

са следните изброени по-долу неизключителни права. Изречения 1 и 2 се прилагат аналогично за всеки друг SAP софтуер, стоки, труд или информация, предоставени на Лицензополучателя преддоговорно или в изпълнение на договора, включително без ограничение предоставени в изпълнение на гаранция или Поддръжка.

2.2.1 Лицензополучателят може да използва Договорния SAP софтуер само до степента, която е договорена. Лицензията е ограничена до Договорния SAP софтуер, дори ако е технически възможно за Лицензополучателя да осъществи достъп до други софтуерни компоненти на SAP. В случаите, когато Лицензополучателят закупи (за разлика от наеме) Договорния SAP софтуер, лицензията е безсрочна; когато Лицензополучателят наеме Договорния SAP софтуер, срокът на лицензията се договаря допълнително. Правото на Лицензополучателя да разработи и използва Модификации и използването от Лицензополучателя на Договорния SAP софтуер, за да разработи Add-Ons, както и използването на Договорния SAP софтуер заедно с Add-Ons са уредени в чл. 2.3.

Лицензополучателят се ползва само от тези права в Договорния Софтуер на трета страна, които са необходими за използването му във връзка с Договорния SAP софтуер. Обхвата на лицензията по отношение на Софтуер на трета страна е записан в Споразумението за софтуер и Условията на използване

2.2.2 Лицензополучателят може да използва Договорния SAP софтуер само за да изпълнява вътрешните бизнес операции на Лицензополучателя или на неговите свързани лица. На Лицензополучателя се дава правото да копира Договорния SAP софтуер само за целите на такова лицензирано използване. Всички други права, особено правото за разпространение на Договорния SAP софтуер, включително без ограничение правата за наемане, превод, разработване и уреждане, както и правото да се направи Договорния SAP софтуер публично достъпен, се държат изключително от SAP. Лицензополучателят не може да използва Договорния SAP софтуер за предоставянето на външни услуги за бизнес процес или приложения на бюра за услуги, освен на своите свързани лица, или да използва Договорния SAP софтуер за извършване на обучение на лица, които не са служители на Лицензополучателя или служители на Свързани лица с Лицензополучателя. Прилагат се също съответните условия и детайлни текстове в Условията за използване.

Използването на Договорния SAP софтуер може да се извърши чрез интерфейс, доставен с или като част от SAP софтуера, интерфейс на Лицензополучателя или на трета страна или чрез друга междинна система.

Лицензополучателят трябва да има необходимите лицензии, както е посочено в Условията за използване, за всички лица, които използват Договорния SAP софтуер (пряко или непряко). Бизнес партньорите могат да използват Договорния SAP софтуер само чрез достъп на екран и единствено съвместно с използването му от Лицензополучателя и не могат да го използват за извършване на която и да е от бизнес операциите на Бизнес партньорите.

В тестови системи, единствената цел на използване на Договорния SAP софтуер от Лицензополучателя трябва да е установяването на свойствата му и оценка на пригодността му за бизнеса на Лицензополучателя. Особено важно е, че в тестови системи Лицензополучателят не трябва да създава Модификации или Add-Ons (чл. 2.3), да декомпилира Договорния SAP софтуера (чл. 2.2.5) или да го използва или подготвя за използване за продуктивно опериране.

В случай че Свързано лице с Лицензополучателя има отделен договор за лицензия или поддръжка по отношение на SAP софтуер, сключен със SAP, Свързано лице със SAP или друг оторизиран дистрибутор на SAP, и в случай че не е уговорено изрично нещо друго

между Лицензополучателя и SAP, следните правила ще се прилагат: Договорният SAP софтуер няма да се използва за осъществяване на бизнес операции на такова Свързано лице с Лицензополучателя и такова Свързано лице с Лицензополучателя няма да получава Поддръжката, предоставяна на Лизенцополучателя по Споразумението за софтуер, дори при условие, че такъв отделен договор за поддръжка е изтекъл или е бил прекратен.

2.2.3 Договорният SAP софтуер може да се копира само временно или тр[illegible] цялостно или частично върху устройства на информационните технологии (напр. твърди дискове или процесори), които трябва да са разположени в помещения на Лицензополучателя или на свързани лица, или са във владение на Лицензополучателя или на свързани лица. Когато Лицензополучателят желае да възложи Договорния SAP софтуер на външен изпълнител, тоест желае функциониране на Договорния SAP софтуер за вътрешни бизнес операции на Лицензополучателя върху устройства на информационните технологии, които са разположени в помещения на трета страна и са държани от такава трета страна, Лицензополучателят първо трябва да получи писменото разрешение на SAP, което SAP е готова да даде, при положение че са защитени нейните бизнес интереси и третата страна спазва договорените условия по отношение на лицензията за Договорния SAP софтуер.

2.2.4 На Лицензополучателя е позволено да архивира данните в съответствие с добрата практика в информационните технологии и за тази цел да прави необходимите резервни копия на Договорния SAP софтуер. Резервните копия на преносими дискове или други носители на данни трябва да бъдат маркирани като резервни копия и да имат същото маркиране за авторско право и авторство като оригиналните дискове или други носители на данни, освен когато това е технически невъзможно. Лицензополучателят не трябва да променя или премахва маркировките на SAP за авторско право и авторство.

2.2.5 Преди декомпилиране на Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да даде писмено предизвестие и искане до SAP в разумен период от време да предостави необходимата информация и документация за произвеждане на интероперативност. Лицензополучателят има право да декомпилира Договорния SAP софтуер до степента, позволена в българския Закон за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), чл. 71, т. 3 от ЗАПС, само след като SAP не е спазил предизвестието в ограничения период от време. Преди да включи трета страна, Лицензополучателя трябва да получи, в пряк интерес на SAP, писмения ангажимент на третата страна за спазване на клаузите в настоящия раздел 2.

2.2.6 Ако, например, поради поправки или доставяне на Поддръжка, Лицензополучателят получи от SAP копия на нови версии на Договорния SAP софтуер, заменящи предишната предоставена версия на SAP софтуера, Лицензополучателят има право да използва само най-последната версия, която е получил. Лицензията на Лицензополучателя за използване на предишната версия приключва, когато Лицензополучателят внедри новата версия в живи системи. Лицензополучателят обаче има разрешение да използва новата версия в тестова система за период от три месеца, докато в същото време все още използва продуктивно предишната версия. Чл. 5 на настоящите Общи условия урежда приключването на лицензията за заменения копие на SAP софтуера.

2.2.7 Всяко използване на Договорния SAP софтуер, надхвърлящо клаузите от Споразумението за софтуер, изисква писменото съгласие на SAP. Ако Лицензополучателят надхвърли използването без първо да е получил такова писмено съгласие и ако случаят не е поправен в рамките на периода, определен в писменото

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

предизвестие на SAP, тогава SAP може по всяко време да обезсили правата на Лицензополучателя за използване.

2.2.8 Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква изрично от закона, достъпът до Договорния SAP софтуер от повече от едно лице с един и същ определен потребител представлява нарушение на Споразумението за софтуер. Това се прилага и по отношение на потребителите, които имат непряк достъп до Договорния SAP софтуер чрез един и същ определен потребител. Счита се за нарушение на Споразумението за софтуер и ако се установи, че чрез Модификации и/или изтриване на потребителски записи в Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят е използвал софтуера в надвишение на количествата по лицензията или нивата, посочени в Споразумението за софтуер, в който и да е момент от време.

2.3 Модификации / Add-Ons

2.3.1 Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква от закона изрично или е изрично позволено в настоящия чл. 2.3, Лицензополучателят няма право да създава, използва или да направи достъпна за трета страна каквато и да е Модификация на Договорния SAP софтуер. Освен ако не е договорено другояче и освен ако не се изисква от закона изрично или е изрично позволено в настоящия чл. 2.3, Лицензополучателят няма право да използва никакъв софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е по друг начин получен от SAP, за да направи Add-On, или да използва софтуерен инструмент или API, съдържащ се или получен по този начин, с какъвто и да било Add-On.

2.3.2 SAP подчертава, че дори минимална Модификация в SAP софтуера може да доведе до възможни непредсказуеми и значителни грешки във функционирането на SAP софтуера и други програми и комуникации между SAP софтуера и други програми. Грешки могат да възникнат и ако Модификацията не е съвместима с по-късни версии на SAP софтуера. Нито SAP, нито който и да е Дружество на SAP има задължение да отстрани евентуални грешки, възникнали във връзка с Модификация и не е отговорен по никакъв друг начин по отношение на такава грешка. SAP има право да промени SAP софтуера, API, или и двете без да отчита съвместимостта на евентуална Модификация, която Лицензополучателят използва, при по-късна версия на SAP софтуера. Горните клаузи в настоящия чл. 2.3.2 се прилагат съответно за използването на SAP софтуера заедно с Add-Ons.

2.3.3. При положение, че клаузите в настоящия чл. 2.3.3 са изпълнени и Лицензополучателят даде споразумението, което се изисква в чл. 2.3.5, изречение 1, SAP предоставя на Лицензополучателя правото да извършва и използва Модификации на Договорния SAP софтуер.

(а) Модификации могат да бъдат правени само по отношение на Договорния SAP софтуер, доставен със сорс код на Лицензополучателя от SAP.

(б) Преди да извърши или използва Модификации, Лицензополучателят трябва да спази процедурата по регистрация, както е дадена към момента от SAP на http://service.sap.com/sscr.

(в) Модификациите не трябва да позволяват заобикалянето на ограниченията, зададени в Споразумението за софтуер или в което и да е друго споразумение между Лицензополучателя и SAP.

(г) Модификациите не трябва да дават на Лицензополучателя достъп до Договорния SAP софтуер, за който Лицензополучателят няма лицензия.

(д) Модификациите не трябва да накърняват, влошават или намаляват производителността или сигурността на Договорния SAP софтуер.

(е) Модификациите не трябва да дават или предоставят никаква информация относно условията за лицензия на SAP софтуера, за самия SAP софтуер и никаква друга информация, свързана с продуктите на SAP.
(ж) Модификациите трябва да се използват само заедно с Договорния SAP софтуер и само в съответствие с лицензията за използване на SAP софтуера, даден в чл. 2.2 на настоящите Общи условия.
2.3.4 При положение, че Лицензополучателят спазва също клаузите в чл. 2.3.3, б. (б) до (з) по отношение на AddOns и даде споразумението, което се изисква в чл. 2.3.5, последно изречение, SAP дава на Лицензополучателя правото да използва всякакъв софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е получен по друг начин от SAP, за да прави Add-Ons и да използва всякакъв софтуерен инструмент или API, който се съдържа или е получен с Add-Ons. Също така чл. 2.3.3., б. (з) е съответно приложим.
2.3.5 Правото според предходния чл. 2.3.3 за извършване и използване на Модификации е при условие, че Лицензополучателят е подписал споразумение да не предявява срещу SAP или негови свързани дружества никакво право върху интелектуална собственост за такава Модификация. Особено, SAP има право по всяко време да разработи, използва или представя на пазара Модификации с функции, изцяло или частично идентични с Модификации, разработени от или за Лицензополучателя, но SAP няма право да копира кода на софтуера на Лицензополучателя. Предходните клаузи в настоящия чл. 2.3.5 се прилагат също за правата върху интелектуална собственост за Add-Ons и за правото в чл. 2.3.4 за използване на софтуерен инструмент или API, който се съдържа в Договорния SAP софтуер или е получен по друг начин от SAP, за извършване на Add-Ons и използване на софтуерен инструмент или API, така съдържащ се или получен с Add-Ons.
2.3.6 По отношение на каквато и да е Модификация, SAP има право да изисква от Лицензополучателя на разумно основание, даването на неограничена и безпрепятствена, ексклузивна и постоянна, универсална, прехвърлима лицензия за използване и експлоатиране на всички права върху интелектуална собственост на Лицензополучателя по дадената Модификация. Тази лицензия включва, например, правата за копиране, разпространяване, превод, обработка, аранжиране и преработка на Модификацията – с изключителното право да се използва такава преработка и да се публикуват и дават подлицензии в Модификацията, както и да се включва Модификацията или някаква част от нея в друг софтуер. Ако се даде лицензия според постановеното в тази алинея, Лицензополучателят трябва при поискване да даде на SAP незабавно цялата релевантна информация и документи, отнасящи се до въпросната Модификация, включително, но не само, сорс кода. Лицензополучателят трябва навременно да уведоми SAP, ако извършва Модификация, и трябва да предложи на SAP лицензия в съответствие с предходния абзац. В случай на предоставяне на права, както е описано по-горе в чл. 2.3.6 Лицензополучателят запазва неизключително право да ползва Модификациите съгласно чл. 2.3.3, б. (ж) по-горе заедно с и в рамките на лицензията си за Договорния SAP софтуер. Предходните клаузи в настоящия чл. 2.3.6 се прилагат съответно за правата върху интелектуална собственост по отношение на Add-Ons.
2.4 Прехвърляне на SAP софтуер
2.4.1 Лицензополучателят може да прехвърли на трета страна целия SAP софтуер, който е закупил от SAP посредством договор за лицензия (включително и SAP софтуер, получен чрез допълнителна покупка или Поддръжка) само като единно цяло. Всяко временно частично прехвърляне, както и прехвърляне на няколко трети лица

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

представлява нарушение. Ограниченията в изречения 1 и 2 в настоящия член се прилагат също и в случаи на реорганизации и правоприемство.
2.4.2 В случай че Лицензополучателят прехвърли SAP софтуера като единно цяло на трето лице (наричано по-долу „Правоприемникът") в съответствие с правилата на чл. 2.4.1, следните правила ще се прилагат:
(а) Лицензополучателят е длъжен изцяло да преустанови и прекрати използването на SAP софтуера и да предаден всички негови копия на Правоприемника или да преведе тези копия в състояние, което ги прави негодни за употреба.
(б) Лицезополучателят е длъжен да предостави на Правоприемника лицензионните условия, приложими към прехвърляния SAP софтуер и записани в Споразумението за софтуер.
(в) Лицензополучателят е длъжен незабавно да уведоми SAP за прехвърлянето и за името и адреса на Правоприемника.
2.4.3 Лицензополучателят не трябва да прехвърля на трето лице какъвто и да било SAP софтуер, който Лицензополучателят е придобил по всякакви други начини, различни от договор за предоставяне на лицензия.

3. ОДИТ И ИЗМЕРВАНЕ НА Системата / ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЛИЦЕНЗИИ.
3.1 Лицензополучателят е длъжен да предостави на SAP предварително писмено уведомление за всяко използване на Договорния SAP софтуера, което излиза извън договорно позволеното използване. Изисква се отделен договор със SAP по отношение на допълнително необходимата лицензия ("Допълнителната лицензия"). Допълнителната лицензия подлежи на условията по Условията за използване, които са в сила към момента на предоставяне на Допълнителната лицензия.
3.2 SAP има право да осъществява одит на използването на Договорния SAP софтуер (обичайно веднъж годишно), в съответствие със стандартните процедури на SAP, посредством измервания на системата.
В случай че Лицензополучателят откаже да направи сам измерванията, или в случай че измерванията не предоставят смислен резултат и са налице основания за съмнение, че Лицензополучателят е извършил нарушение, SAP има право да извършва одит от разстояние. По изключение, в случай че Лицензополучателят не позволи извършването на одит от разстояние или в случай че одитът, извършен от разстояние не предостави смислени резултати и са налице основания за съмнение, че Лицензополучателят е извършил нарушение, SAP има право да извърши одит в помещенията на Лицензополучателя.
Лизенцополучателят е длъжен да оказва съдействие на SAP при извършването на одит от разстояние, както и в помещенията на Лицензополучателя, включително да предоставя на SAP необходимото количество разяснения относно своите системи. SAP ще предоставя на Лицензополучателя разумно предизвестие за одит, който ще бъде извършен в помещенията на Лицензополучателя. SAP ще проявява нужното уважение към запазване на конфиденциалната информация на Лицензополучателя и защитата на бизнес операциите на Лицензополучателя. В случай че одитът установи някакво нарушение от страна на Лицензополучателя, Лицензополучателят е длъжен да покрие разходите на SAP, в разумен размер, свързани с извършването на одита.
3.3 В случай че при одит или по друг начин се установи, че Лицензополучателят е използвал Договорния SAP софтуер извън параметрите на Споразумението за софтуер, SAP и Лицензополучателят ще сключат допълнителен договор за лицензия. В тези случаи SAP запазва правото си да не предоставя което и да било от договорените намаления, с изключение на количественото намаление. Чл. 3.1, изречение 2 и 3

намират съответно приложение и тук. SAP запазва правото си да претендира вреди и да претендира лихви за забавени плащания в съответствие с чл. 4.1.5.

4. ЦЕНА / ДАНЪЦИ / ПЛАЩАНЕ / ЗАДЪРЖАНЕ НА ПРАВА

4.1 Такси.

4.1.1 Лицензополучателят трябва да плаща на SAP възнаграждение за софтуера и такси за SAP Поддръжка според условията в Споразумението за софтуер. Таксите за доставка на Договорния SAP софтуер включват разходите за доставка и опаковане при Физическа Доставка. В случай на Електронна Доставка, SAP прави Договорния SAP софтуер достъпен за изтегляне от интернет базирано пространство за своя собствена сметка. Лицензополучателят е отговорен за разходите за изтегляне на SAP софтуера. Не се предоставя никаква отстъпка.

4.1.2 В случай че SAP не е имал предишни бизнес отношения с Лицензополучателя, и доставката трябва да се извърши извън държавата на регистрация на Лицензополучателя или ако SAP има причини да се съмнява, че Лицензополучателят ще извърши плащането коректно, SAP може да изиска пълно или частично авансово плащане.

4.1.3 Лицензополучателят може да прихваща само претенции или да предяви права за задържане, които не са оспорени или такива признати от съд. Лицензополучателят не може да прехвърля претенциите си на трета страна.

4.1.4 SAP търгува с всички права върху Договорния SAP софтуер, особено версии на SAP софтуер, които са предоставени по споразумението за поддръжка, до пълното удовлетворяване на претенциите си по Споразумението за софтуер. Лицензополучателят трябва незабавно да информира писмено SAP, ако трета страна придобие достъп до SAP софтуера, за който SAP търгува право на собственост или други права, а също трябва да информира и третата страна за правата на SAP.

4.1.5 Фактуриране; падеж.

Плащанията са дължими в 30 (тридесет) календарни дни, считано от датата на издаване на фактурата. Върху всички неплатени дължими такси се начисляват лихви съгласно приложимия законов лихвен процент.

По договори за закупуване на софтуерна лицензия, фактурата се изпраща след доставката на софтуера.

По договори за SAP Поддръжка, задължението за плащане възниква на датата на влизане в сила на договора за SAP Поддръжка. Таксата се фактурира авансово на тримесечие.

Сроковете на плащане по договори за наем трябва да бъдат включени в съответния договор за наем. Освен ако не е посочено другояче, таксата се фактурира авансово на тримесечие и задължението за плащане започва с изпълнението на договора за наем. **4.1.6** Давайки на Лицензополучателя двумесечно писмено предизвестие, което влиза в сила от 01 януари на следващата календарна година, SAP има право по свое усмотрение да измени възнаграждението за поддръжка и/или наемане. Таксата се смята за взаимно договорена от страните, освен ако Лицензополучателят, в рамките на две седмици от получаването на корекцията на таксата, не прекрати договора за поддръжка или наемане, в сила от края на календарната година (право за извънредно прекратяване). SAP ще подчертае това в известието за коригиране на таксата. Съответно се прилагат разпоредбите на член 10.6, изречения от 3 до 5.

4.1.7 Увеличението на таксите за Стандартна поддръжка се подчинява на следните условия: промяната, прилагана към таксата, не трябва да бъде по-голяма от промяната в индекса, посочен по-долу ("приложима промяна по преценка"). За първата корекция

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

на таксата по договора, приложимата промяна по преценка е промяната от индекса, публикуван на датата на влизане в сила на договора, на индекса, който е последно публикуван при предоставяне на уведомлението за корекция на таксата. Ако вече е извършвана корекция на таксата в миналото, приложимата промяна по преценка е промяната от индекса, който е бил последно публикуван към момента на извършване на предходното уведомление за промяна на таксата, на индекса, който е последно публикуван към момента на предоставяне на новото уведомление за корекция на таксата. Индексът, който се използва за определяне на приложимата промяна по преценка, е индексът на средните месечни заплати на служителите на пълен работен ден в Германия в сектора на услугите, свързани с информационни технологии ("Index der durchschnittlichen Bruttomonatsverdienste der vollzeitbeschäftigten Arbeitnehmer in Deutschland für den Wirtschaftszweig Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie", понастоящем публикуван от немската Федерална статистическа служба във вид на тримесечни данни в "Fachserie 16, Reihe 2.4, Gruppe J 62").
Ако публикуването на този индекс бъде преустановено, приложимият индекс за определяне на приложимата промяна по преценка ще бъде индексът, публикуван от Федералната статистическа служба в Германия, който най-точно отразява промените в средните месечни заплати в горепосочения сектор.
4.2 Данъци. Всички такси подлежат на приложимия законов данък добавена стойност (ДДС).

5. КРАЙ НА ЛИЦЕНЗИЯТА.
При прекратяване на лицензията (напр. чрез обявяване за недействителна, изтичане на договорения срок на лицензията или прекратяване), Лицензополучателят трябва незабавно да преустанови използването на Договорния SAP софтуер и поверителната информация. До един (1) месец след прекратяване на лицензията, Лицензополучателят трябва да унищожи необратимо или при поискване на SAP да предостави на SAP всички копия на Договорния SAP софтуер и Поверителната информация във всякакъв вид, освен до степента, в която се изисква по закон да я съхранява за по-дълъг период, и в такъв случай това връщане или унищожаване става в края на този период. Лицензополучателят трябва да удостовери писмено пред SAP, че той и неговите свързани лица са изпълнили задълженията по настоящия член 5.

6. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА СЪТРУДНИЧЕСТВО, ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ПРОВЕРКА И ЗА УВЕДОМЯВАНЕ ЗА ДЕФЕКТИ.
6.1 Лицензополучателят гарантира, че познава основните функционални характеристики на Договорния SAP софтуер и неговите технически изисквания (напр. по отношение на базата данни, операционната система, хардуера и носителите на данни). Лицензополучателят носи риска, ако SAP софтуерът не отговаря на неговите нужди и изисквания, които не са посочени в Споразумението за софтуер и в Документацията. SAP предоставя бележки за предварителните технически изисквания за SAP софтуера и добавени промени на своята онлайн информационна платформа.
6.2 Лицензополучателят трябва да предостави операционната среда (наричана по-долу „IT системи"), необходима за SAP софтуера, в съответствие с указанията на SAP, където са налични. Отговорност на Лицензополучателя е да осигури правилна работа на IT системите, като, ако е необходимо, сключва договори за поддръжка с трети лица. В частност, Лицензополучателят трябва да спазва спецификациите в Документацията и бележките от информационната онлайн платформа на SAP.

6.3 Лицензополучателят трябва да предоставя безплатно всякакво съдействие, което SAP поиска във връзка с изпълнението на договора, включително, например, [illegible] и ресурси, работно място, IT системи, данни и телекомуникационни съоръжения. Клиентът трябва да предостави на SAP директен и отдалечен достъп до Договорния SAP софтуер и IT системите.

6.4 Лицензополучателят трябва писмено да посочи лице за контакт със SAP, с адрес и електронна поща, на които лицето за контакт е достъпно. Лицето за контакт трябва да бъде на позиция, от която може да взема необходимите решения за Лицензополучателя или да осигури незабавното вземане на решения. Лицето за контакт на Лицензополучателя трябва да поддържа ефективно сътрудничество с лицето за контакт на SAP.

6.5 Преди започването на продуктивна експлоатация на Договорния SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да го тества обстойно за липса на дефекти.

6.6 Лицензополучателят трябва да предприеме съответни предпазни мерки срещу възможността Договорният SAP софтуер или която и да е негова част да не функционира правилно (напр. чрез извършване на подсигуряване на данни, диагностика на грешки и редовен мониторинг на резултатите). Освен ако не е изрично посочено другояче писмено в отделни случаи, служителите на SAP винаги имат право да действат с презумпцията, че всички данни, с които те имат контакт, са подсигурени с резервни копия.

6.7 Лицензополучателят трябва да провери всички стоки, работа и услуги, извършени или предоставени от SAP, и да извести за всички дефекти в съответствие с приложимите закони. Уведомлението трябва да бъде в писмена форма и да съдържа подробно описание на проблема. Уведомление за дефект е в сила само ако е дадено от лицето за контакт (чл. 6.4) или сертифицирания Клиентски експертен център по смисъла на приложимия График за поддръжка.

6.8 Лицензополучателят понася всички последици и разходи, произтичащи от нарушение на задълженията му.

7. ДЕФЕКТИ В КАЧЕСТВОТО, НЕСЪВЪРШЕНСТВА В ПРАВОТО НА СОБСТВЕНОСТ, ДРУГИ НЕДОСТАТЪЦИ

7.1 SAP гарантира договорените качества на Договорния SAP софтуер (чл. 2.1) в съответствие със законите, уреждащи продажбата на стоки и други приложими закони и гарантира, че даването на договорените права на Лицензополучателя (чл. 2) не накърнява правата на трета страна.

7.2 За да се освободи от задълженията си в случай на указани дефекти в качеството, SAP ще коригира дефектите като или предостави на Лицензополучателя нова версия на софтуера без дефекти, или, по свой избор, отстрани дефектите. SAP може също да отстрани дефекта, като посочи на Лицензополучателя разумен начин да избегне последствието от дефекта. За да се освободи от задължението си за указани несъвършенства в правото на собственост, SAP ще отстрани несъвършенствата като или осигури на Лицензополучателя юридически неоспоримо право по лицензия да използва доставения Договорен SAP софтуер, или, по избор на SAP, предостави еквивалентна замяна или променен SAP софтуер. Лицензополучателят трябва да приеме новата версия на софтуера, която е функционално съответстваща, освен ако не е неразумно да се иска от Лицензополучателя да го извърши.

7.3 Ако Лицензополучателят зададе разумно ограничен допълнителен период от време за коригирането на дефекта от страна на SAP, а SAP не успее да го извърши за това време, Лицензополучателят има право да анулира договора или да намали

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

възнаграждението. Изискванията в чл. 11.1 и 11.5 трябва да бъдат спазени по отношение на задаване на разумно ограничен допълнителен период от време. Като подлежи на изключенията и ограниченията в чл. 8, SAP се ангажира да компенсира загубата или направени предварителни разходи по причина на дефекта.

7.4 Срокът на давност за искове по чл. 7.1 до 7.3 изтича една година след доставката на Договорния SAP софтуер.

7.5 Срокът на давност за искове за дефекти в работите или услугите за отстраняване или избягване на дефект в освобождаването от задължението за дефект също изтича в момента, посочен в чл. 7.4. Но периодът преди изтичане на давността ще се облага с такса, докато, със съгласието на Лицензополучателя, SAP проверява наличието на дефект или коригира дефект, и докато SAP осведоми Лицензополучателя за резултатите от проверката си, и уведоми, че корекцията е извършена или откаже да коригира дефекта. Давността изтича не порано от три месеца след края на облагането с такса.

7.6 Ако SAP предостави работи или услуги по идентификация или отстраняване на дефект, без да има задължение да го прави, SAP има право на възнаграждение по чл. 11.7. Това се отнася в частност за всеки съобщен дефект в качеството, който не е възпроизводим или не може да се вмени на SAP, или в случаи, в които Договорният SAP софтуер не е използван в съответствие с документацията за него. Без ущърб на общоприложимостта на горното, SAP има право на възнаграждение за допълнителна работа, която извършва за отстраняване на дефект, произтичащ от неспазването на задължението на Клиента да съдейства, от неправилна работа с Договорния SAP софтуер или от неизползване на SAP услугите, които SAP препоръчва.

7.7 Ако трета страна претендира, че упражняването на лицензията по договора накърнява правата ѝ, Лицензополучателят трябва незабавно писмено и изчерпателно да информира SAP. Ако Лицензополучателят престане да използва Договорния SAP софтуер, за да намали загубата или по друга оправдана причина, Лицензополучателят трябва да уведоми третата страна, че такова преустановяване не означава признаване на претендираното нарушаване. Лицензополучателят ще реши спора с третата страна както в съда, така и извън съда, само с консултиране и съгласуване със SAP или ще упълномощи SAP да поеме сам решаването на спора.

7.8 Ако SAP не изпълни надлежно някое от задълженията си по настоящия документ, което не е в сферата на отговорност за дефекти, или е в нарушение по друг начин, Лицензополучателят трябва да даде на SAP писмено известие за неизпълнението или нарушението и да зададе ограничен допълнителен период от време, през който SAP има възможност да изпълни задължението си надлежно или по друг начин да поправи нарушението. Прилага се чл. 11.1. SAP ще компенсира за щети или направени предварителни разходи, съгласно изключенията и ограниченията в чл. 8.

7.9 SAP не може да бъде държан отговорен за функционалности и резултати, които не са посочени в Документацията, и за нуждите и очакванията на Лицензополучателя, които не са изрично включени в Споразумението за софтуер. Всякакъв ангажимент за функционалност или резултати, свързани с постигането им чрез SAP софтуера, е валиден само ако е писмено договорен със SAP.

8. ОТГОВОРНОСТ.

8.1 Отговорността на SAP по договори, закононарушение и принципно за щети, включително, но не само направени предварителни разходи, подлежи на следните условия:

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

(a) В случаи на умисъл, отговорността на SAP се простира до пълната щета; в случаи на груба небрежност, отговорността на SAP е ограничена до степента на предвидимата щета, която би била предотвратена чрез упражняването на грижа на добър търговец; в случаи на липса на гарантираното качество, отговорността на SAP е ограничена до степента на предвидимата щета, която би била предотвратена чрез наличието на гарантираното качество.
(b) В други случаи: SAP не е отговорен, освен при нарушение на особено важно задължение и само до лимитите в следващите разпоредби от този член. Приема се за нарушение на особено важно задължение по смисъла на този чл. 8.1, б. (б), когато самото задължение е необходима предпоставка за изпълнението по договора, или когато нарушението на съответното задължение подлага на риск предназначението на договора и Лицензополучателят може в рамките на правата си да разчита на изпълнението му.
Отговорността в случаите по член 8.1, б. (б) в този раздел е ограничена до нетната лицензионна такса, получена по договора, но не повече от 200 000 (двеста хиляди) евро за инцидент, и общо е ограничена до 500 000 (петстотин хиляди) евро за всички искове произтичащи от договора.
8.2 SAP може да претендира съпричиняване на щети (напр. при нарушение на задълженията по член 6 от Лицензополучателя), както и при съвместно проявена небрежност. Лимитите на отговорност в член 8.1 не се прилагат за лична отговорност за щети.
8.3 Всички претенции срещу SAP по договора, закононарушение или за други щети или направени предварителни разходи, се погасяват по давност с изтичането на съответните периоди, разписани в действащото българско законодателство

9. ПОВЕРИТЕЛНОСТ, ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ.

9.1 Използване на поверителна информация. И двете страни се задължават завинаги да третират като поверителна цялата Поверителна информация на другата страна, получена преди и във връзка с изпълнението на договора и да използват такава Поверителна информация само във връзка с изпълнението по договора. Поверителната информация не трябва да бъде възпроизвеждана в никаква форма, освен изискваната за постигане на предназначението на Споразумението за софтуер. Всяко възпроизвеждане на Поверителна информация на другата страна трябва дс съдържа всички бележки или легенди за поверителност или собственост, които са налични в оригинала. По отношение на Поверителната информация на другата страна, всяка страна: (а) предприема всички разумни стъпки (дефинирани по-долу) за запазването на цялата Поверителна информация строго поверителна; и (б) няма да разкрива Поверителна информация на другата страна на друго лице, освен лицата, чийто достъп е необходим, за да е възможно изпълнението на договора. Тук "Разумни стъпки" означава онези стъпки, които получаващата страна предприема, за да защити своята собствена подобна поверителна информация и информация за собственост, които не трябва да бъдат под разумния стандарт на предпазливост. От страна на Лицензополучателя, това включва внимателното пазене на Поверителната информация и предотвратяването на посегателство.
9.2 Изключения. Горният чл. 9.1 не се прилага за Поверителна информация, която: (а) е независимо разработена от получаващата страна без връзка с Поверителната информация на разкриващата страна или е получена законно без ограничение от трета страна с правото да предоставя такава Поверителна информация; (б) е станала достъпна за обществеността без договорно нарушение от получаващата страна; (в) в

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

момента на разкриването е била известна на получаващата страна без ограничение; или (г) разкриващата страна се съгласи писмено за освобождаването от такива ограничения.

9.3 Поверителни условия; публичност. Лицензополучателят трябва да третира като поверителни условията на Споразумението за софтуера, в частност съдържащата се информация за цени. Никоя страна не може да използва името на другата страна в реклама, публично огласяване или друга подобна дейност без предварителното писмено съгласие на другата страна. Но SAP може да използва името на Лицензополучателя в списъци на клиенти (референтни списъци) или да анализира подробни данни от договора (напр. да прогнозира търсенето), както и – вече като предмет на взаимно споразумение – като част от другите маркетингови дейности на SAP. Това включва предоставянето на прогнозни анализи на и ползването им от свързани лица със SAP . Това включва и предоставянето на информацията за лицето за контакт на Лицензополучателя. В случаите когато е нужно, Лицензополучателят ще осигури съответните разрешения.

9.4 Защита на данните. SAP трябва да спазва клаузите за защита на данните. До степента, в която SAP получи достъп до хардуера и софтуера на Клиента (напр. чрез дистанционна поддръжка), това не трябва да е предназначено за търговска обработка или използване на лични данни от SAP. Всяко прехвърляне на лични данни трябва да се предприема само в изключителни случаи като спомагателен ефект на договорните услуги, предоставяни от SAP. SAP трябва да спазва изискванията на Закона за защита на личните данните, що се отнася до такива лични данни.

10. ДОПЪЛНИТЕЛНИ КЛАУЗИ ЗА ПОДДРЪЖКА И НАЕМАНЕ.

10.1 По договори за наем, SAP Поддръжка е част от предлаганата услуга за наем и може да се прекрати само чрез прекратяване на договора за наем. По отношение на SAP софтуера, който се придобива чрез договор за покупка, SAP предоставя SAP Поддръжка на базата на отделен договор за поддръжка.

10.2 Услугите SAP Поддръжка за договорно съгласувания модел на поддръжка се предоставят според посоченото в приложимия График за поддръжка.

10.3 SAP може да адаптира обхвата на услугите SAP Поддръжка, за да отразяват постоянното развиване на SAP софтуера и техническите новости. В случай, че една промяна може да се отрази негативно на правните интереси на Лицензополучателя, SAP ще осведоми Лицензополучателя писмено или по електронен път, най-малко три (3) месеца преди планираното влизане в сила на промяната, като обърне внимание на опцията за прекратяване, както е описана подолу, и на последствията при непрекратяване. В този случай, Лицензополучателят има право на предсрочно прекратяване на договора за SAP Поддръжка / договора за наем, което от двете е приложимо, ефективно от момента на влизане в сила на промяната, като даде два месеца предизвестие (извънредно право на прекратяване). Член 10.6 изречения 3 до 5 се прилагат съответно. В случай че Лицензополучателят не избере предсрочно прекратяване, договорът за поддръжка ще се продължи с изменения обхват на услугите.

10.4 Според предвидения жизнен цикъл на SAP софтуера и съгласно със стратегията на SAP за нови версии публикувана на SAP онлайн информационната платформа, SAP предоставя SAP Поддръжка за най-последния Договорен SAP софтуер, който се доставя, и – където е приложимо – за по-стар SAP софтуер. Предоставянето на SAP Поддръжка от страна на SAP за софтуер на трета страна може да изисква

използването на услуги по поддръжка, предоставяни от въпросния доставчик. Ако доставчикът не предостави услугите по поддръжка, изисквани от SAP, SAP има правото да даде разумно предизвестие от най-малко три (3) месеца в сила в края на календарно тримесечие за извънредно и частично прекратяване на договорното отношение за поддръжка за въпросния софтуер на Трета страна.

10.5 Клаузите на член 7 от настоящите Общи условия се прилагат аналогично за дефекти в качеството и несъвършенства в правото на собственост в SAP софтуера, доставен в изпълнение на задълженията за поддръжка. Правото за прекратяване на договора за поддръжка или наем по основателни причини заменя правото за обявяване на недействителност на договора. Всяко право за намаляване на възнаграждението се прилага за възнаграждение по договора за поддръжка или наем.

10.6 Първоначалният срок на споразумението за SAP Поддръжка е остатъкът от текущата календарна година и следващата пълна календарна година (освен в случаите, когато споразумението за поддръжка започва на 01 януари на съответна календарна година, в който случай първоначалният срок ще продължава до 31 декември на съответната календарна година) ("Първоначалният срок"). След това споразумението за SAP Поддръжка се удължава автоматично от календарна година на календарна година ("Удължаването"). Доколкото SAP предлага SAP поддръжка за него, всичкият SAP софтуер на Лицензополучателя трябва да се покрива от поддръжката. Лицензополучателят винаги трябва да има пълно покритие от SAP Поддръжка за всички свои инсталации на SAP софтуера, за които SAP предлага SAP Поддръжка (включително съответен последващ допълнително лицензиран SAP софтуер) или да прекрати SAP Поддръжка напълно. Тази клауза включва също SAP софтуера, предоставен на Лицензополучателя от трети страни, за който SAP предлага SAP Поддръжка. За всички допълнителни договори за лицензия на SAP софтуер, Лицензополучателят трябва да разшири обхвата на покритие на SAP Поддръжката на базата на отделни договори за поддръжка със SAP.

10.7 Всяка страна може да инициира редовно прекратяване на договора за SAP Поддръжка, като даде тримесечно (3) писмено предизвестие, което влиза в сила в края на календарната година, но съобразено с Първоначалния срок. Всяка от страните може да осъществи редовно прекратяване на договор за наем, като даде тримесечно (3) писмено предизвестие, което влиза в сила в края на календарното тримесечие, но съобразено с Първоначалния срок. Член 10.6 изречения 3 до 5 се прилагат съответно и за договори за наем. Правата за извънредно прекратяване и правото на прекратяване по основателна причина остават неповлияни.

10.8 Предизвестието за прекратяване по основателна причина е в сила само ако е дадено в писмена форма. Прилагат се и клаузите в чл. 11.1 относно предизвестията със задаване на ограничено допълнително време. SAP си запазва правото да прекрати договора по основателна причина, когато Лицензополучателят неколкократно или сериозно нарушава основни договорни задължения (напр. тези в член 2, 6 и 9). Такова прекратяване е без ущърб на правото на SAP на възнаграждение, неизплатено в момента на прекратяване, и SAP има право да получи договорно обезщетение за щети, дължимо незабавно, в размер от 60 % (шестдесет процента) от възнаграждението, което иначе би било дължимо, до най-ранния момент, в което Лицензополучателят би могъл да осъществи прекратяване с редовно предизвестие. Лицензополучателят си запазва правото да покаже, че фактическата загуба на SAP е по-малка.

10.9 Забележка: В случай че SAP Поддръжката не започне от момента на доставката на SAP софтуера, а на по-късен етап, Лицензополучателят е длъжен да получи текущата

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

версия на SAP софтуера, да плати всички минали такси за поддръжка, които щеше да трябва да плати, ако беше приел SAP Поддръжката от момента на доставка на SAP софтуера. Освен това, SAP може да поиска такса за реактивиране; SAP ще посочи сумата при запитване. Това плащане е дължимо незабавно и изцяло. Тези клаузи се прилагат също и ако Лицензополучателят възобнови отново SAP Поддръжката след прекратяване.

10.10 Настоящите Общи условия могат да бъдат променени по отношение на SAP Поддръжката и договори за наем, при положение че промяната не влияе на съдържанието на SAP Поддръжката или договора за наем, което е съществено за равностойността на услугите и възнаграждението между страните, и при условие че такава промяна е разумно приемлива за Лицензополучателя. SAP ще осведоми писмено Лицензополучателя за промяната на Общите условия. Ако в този случай Лицензополучателят не изрази изрично несъгласие писмено в срок от четири (4) седмици след получаването на известието за промяна, промяната ще се счита за извършена и променената версия на Общите условия ще бъде базата за съществуващата SAP Поддръжка или договори за наем между SAP и Лицензополучателя от този момент нататък. SAP ще обърне внимание на тази последица в своето известие за промяна.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.

11.1 Освен в случаи на непосредствена опасност, сроковете, определяни от Лицензополучателя по договор не трябва да бъдат по-малко от десет (10) работни дни. Неспазването на такъв срок дава право на Лицензополучателя да бъде свободен от договора (напр. чрез обявяване за недействителен, прекратяване или иск за обезщетение вместо изпълнение) или право на намаление в цената поради нарушение, само ако това е предупредено писмено в предизвестието, задаващо срока, като последица от неспазване на този срок. След като изтече съответния срок, зададен в съответствие с изречение 2, SAP има право да даде предизвестие на Лицензополучателя с изискване да се упражнят всички права, произтичащи от изтичането на срока, в рамките на две седмици от получаването на предизвестието.

11.2 SAP разполага с четири (4) седмици, за да приеме предложенията на Лицензополучателя. Предложенията на SAP са незадължаващи, освен ако писмено не е договорено друго. В случаи на конфликт, условията и подробностите по договора, които се прилагат, са тези от предложението или потвърждението на SAP.

11.3 SAP софтуерът подлежи на законите за контрол на износа на различни държави, включително без ограничение законите на САЩ, Германия и България. Лицензополучателят се съгласява, че няма да предава Договорния SAP софтуер на никоя държавна агенция за проверка на лицензирането или друго законово верифициране без предварителното писмено съгласие на SAP, и няма да изнася SAP софтуера към държави, лица или единици, забранени от съответните приложими закони. Лицензополучателят е отговорен също за спазването на всички приложими правни норми в страната, където Лицензополучателят е регистриран, и други чужди държави по отношение на използването на Договорния SAP софтуер от Лицензополучателя и неговите Свързани лица.

11.4 Българските закони се прилагат изключително за всички искове по договора, по закононарушение и други причини, а Конвенцията на ООН за международна продажба на стоки , както и правилата приложими при конфликт на закони, се изключват. Единствената юрисдикция компетентна за всички спорове, произтичащи от или във връзка със Споразумението за софтуер, е България.

11.5 Измененията и допълненията и договорно релевантните декларации, както и декларации, пряко влияещи на правното взаимоотношение, особено, но не само предизвестия за прекратяване, напомняния или известия за задаване на срокове, изискват писмена форма. Предходната разпоредба важи също за всякакво премахване на изискването за писмена форма. Изискването за писмена форма ще се счита изпълнено и при размяната на писма (с изключение на случай на уведомление за прекратяване) или с електронен подпис (изпратени по факс, електронна поща със сканиран подпис, или по друг договорен със SAP начин за сключване на договори, като например SAP Магазин).

11.6 Условия, които са в противоречие с или изменят Споразумението за софтуер – особено Общите условия на Лицензополучателя – не стават част от договора, дори когато SAP е изпълнил договор без да отхвърли изрично тези разпоредби.

11.7 Изисква се отделно споразумение за всички останали стоки, работи и услуги, които не са изрично описани в споразуменията за покупка, наем, лизинг или SAP Поддръжка. Освен ако не е уговорено друго, такива стоки, работи и услуги се предоставят според Общите условия на SAP за услуги.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

STEMO®
Computer Systems & Software

Приложение 3:

ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА И ОПЦИОНАЛНИ УСЛУГИ

Съдържание

1. Резюме на Приложение 3 4
2. Гаранционна поддръжка 5
2.1. Описание на гаранционната поддръжка 5
2.1.1. Срок на гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА 5
2.1.2. Предоставяне на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА 5
2.1.3. Обхват на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА 7
2.2. Поддръжка на SAP лицензите за приложния софтуер и базата данни 9
2.2.1. SAP модел на поддръжка за SAP Enterprise Support 9
2.2.2. Списък на услугите, включени в SAP Enterprise поддръжка 10
2.2.3. Ограничения на обхвата на услуги на SAP/CTEMO 12
2.2.4. Задължения на CTEMO и времена за реакция и обработка на инциденти 12
2.2.5. Задължения на Крайния потребител 13
2.2.6. Фази на поддръжка 14
2.2.7. Условия и прекратяване на SAP Enterprise Support 14
2.2.8. Такси за Enterprise Support 14
2.2.9. Ограничения от SAP, валидни за трето ниво на поддръжка 15
2.2.10. Услуги по поддръжката 15
2.3. Поддръжка на направените от CTEMO бизнес настройки на СИСТЕМАТА 19
2.3.1. Обхват на услугите за поддръжка на направените от CTEMO бизнес настройки на СИСТЕМАТА 20
2.3.2. Нива на обслужване (SLA) 21
2.4. Осигуряване на ИТ ресурси кто услуга и прилежащите й услуги по поддръжка, мониторинг и управление на експлоатационната среда, поддръжка на системно ниво на ERP системата, бекъп на систмемата и базата данни 21
2.4.1. Обхват на услугите 21
2.4.2. Нива на обслужване 22
2.5. HelpDesk СИСТЕМАТА на CTEMO 23
2.5.1. Цели на Help Desk 23
2.5.2. Help Desk функции 23
2.5.3. Софтуерен инструмент за регистриране и управление на инцидентите 24
2.5.4. Отговорности на Help Desk 25
2.5.5. Докладване на инциденти чрез SAP Solution Manager 29

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

2.5.6. Национален портал за IT поддръжка на СТЕМО 36
2.6. Месечен доклад за изпълнение на услугите по гаранционна поддръжка 38
3. Опционални услуги 39
3.1. Допълнителни разработки по СИСТЕМАТА 39
3.2. Поддръжка на софутерните лицензи за приложния софтуер и бази данни и осигуряване на ИТ ресурсите на експлоатационната среда и предоставяне на прилежащите й услуги за поддръжка, мониторинг и управление на ERP системата на системно ниво и бекъп, и бекъп на базата данни 40
3.3. Поддръжка на настройките на СИСТЕМАТА 41

1. Резюме на Приложение 3

За изпълнение на проект за „Внедряване и гаранционна поддръжка на информационна система за планиране, управление и оптимизация на ресурсите в „Софийска вода" (ERP)", който предвижда проектиране и цялостно внедряване на ERP системата, гаранционната поддръжка след въвеждане на системата в експлоатация, както и опции за допълнителни доработки и поддръжка на софтуерните лицензи, бази данни, ресурси на експлоатационната среда и поддръжка на настройките на системата, прилагаме настоящото **Приложение 3: Гаранционна поддръжка и опционални услуги**, неразделна част от Техническото предложение на Стемо.

Настоящият документ описва в пълнота и детайлност обхватът и начинът на представяне на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА, както и Центърът за SAP поддръжка (Help Desk) на СТЕМО.

Настоящото приложение е организирано, както следва:

В т. 2.1. на приложението представяме описание на срок на гаранционната поддръжка, начин на предоставяне, елементи на поддръжката и обхвата на услугите по гаранционна поддръжка.

Представяме подробно описание на услугите по поддръжка на SAP лицензите за приложния софтуер и базата данни в т. 2.2.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

В т. 2.3. представяме подробно описание на услугите по поддръжка на направените от Стемо бизнес настройки на СИСТЕМАТА.

Представяме подробно описание на услугите по поддръжка, мониторинг и управление на ИТ ресурсите на експлоатационната среда и поддръжка на системно ниво, поддръжка на бекъпа на системата и базата данни в т. 2.4.

В т. 2.5. на приложението представяме начина на предоставяне на услугите по гаранционна поддръжка чрез Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО, който е базиран на методологията ITIL и е сертифициран от производителя на софтуера SAP SE.

В т. 2.6. на приложението представяме месечния доклад за изпълнение на услугите по гаранционна поддръжка.

В т.3 на приложението подробно е описано представянето на опционалните услуги за допълнителни доработки, поддръжка на софтуерните лицензи, бази данни, ресурси на експлоатационната среда и прилежащите й услуги и поддръжка на настройките на системата при възлагане на опции към договора за срок до 3 години след изтичане на срока на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

2. Гаранционна поддръжка

2.1. Описание на гаранционната поддръжка

СТЕМО осигурява първо ниво на поддръжка от тип Help Desk, като за проблеми с висок приоритет поддръжката се предоставя в режим **24/7/365.**

Услугите се предоставят от Центъра за SAP поддръжка на СТЕМО, чрез използване на онлайн достъп до приложение за регистриране и проследяване на проблеми, представено по-долу.

Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО е сертифициран от производителя на софтуера, за което прилагаме валиден сертификат като част от ни техническото предложение.

Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО **е базиран на методологията ITIL.**

2.1.1. Срок на гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА

СТЕМО ще осигури гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА **за период от 12 (дванадест) месеца.**

Гаранционният срок започва да тече от датата на подписване на протокола за приемане на етап експлоатация.

2.1.2. Предоставяне на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА

Като партньор на SAP, СТЕМО изпълнява определени критерии за качество и срокове на поддръжката, която предоставя на своите клиенти.

Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО предоставя първо ниво на поддръжка (Help Desk) за проблеми с висок приоритет в режим **24/7/365**.

Регистрацията и проследяването на разрешаването на проблемите (инцидентите) се извършва чрез приложение SAP Solution Manager за регистриране и проследяване на управлението на инциденти.

Проблемите се регистрират от екипа по обслужване и поддръжка на Възложителя.

Процедурата за регистрация на инциденти от екипа на Възложителя чрез използване на SAP Solution Manager е представена по-долу в т. 2.5.5.

Заявките с приоритет **Висок в извънработно време** се регистрират в online приложението **Национален портал за IT поддръжка на СТЕМО:**
https://helpdesk.stemo.bg/

Това приложение е интегрирано със SAP Solution Manager.

Свързване с Центъра за SAP поддръжка на СТЕМО, както следва:

- В работно време:
  - Online:
    - SAP Solution Manager на Стемо ООД
    - https://sap-solman.stemo.bg/
  - Имейл: sap_support@stemo.bg
  - Факс: +359 (02) 8162303
- В извънработно време за ескалиране на проблем с Висок приоритет:
  - Online:
    - Национален портал за IT поддръжка на Стемо ООД
    - https://helpdesk.stemo.bg/
- Денонощно:
  - Гореща линия: +359 (0) 700 17978

СТЕМО има изградена и функционираща **HelpDesk СИСТЕМА**, чрез която предоставя услугите по поддръжка.
HelpDesk Системата на СТЕМО е представено в по-долу в т. 2.5.5.

В рамките на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА, СТЕМО ще предоставя услугите по разрешаване на възникнали проблеми в съответствие с дефинициите за приоритети, определени от Възложителя по нива на въздействие, както следва:

Приоритет	Описание
Много висок (Very high)	Въздействието е върху нормалния работен процес в няколко функционалности и работата не може да продължи, т.е. системата като цяло не работи;
Висок (High)	Въздействието е върху нормалния работен процес в една функционалност и работата в нея не може да продължи, т.е. функционалността не работи;
Среден (Medium)	Въздействието е върху неосновни части от работния процес, работата може да продължи, но е нарушена;
Нисък (Low)	Въздействието е незначително или няма директно въздействие върху нормалния работен процес, работата може да продължи, не оказва значително влияние.

По отношение на поддръжката на SAP лицензите СТЕМО, в качеството си на сертифициран партньор на SAP SE за поддръжка на SAP решения, е длъжен да следва процедурата за поддръжка, съгласно изискванията на производителя SAP SE. Поддръжката на SAP лицензите е описана подробно по-долу в т.2.2.

Поддръжката на направените от СТЕМО бизнес настройки на СИСТЕМАТА е описана подробно по-долу в т.2.3.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Поддръжката, мониторинга и управлението на ИТ реурсите на експлоатационната среда, на системно ниво, на ниво бекъп и база данни е описана подробно по-долу в т.2.4.

Списък на всички услуги, които СТЕМО ще осигури в рамките на гаранционното обслужване са описани по-долу в т.2.2, 2.3. и 2.4.

СТЕМО представя времето, необходимо за разрешаване на всеки проблем според неговия приоритет, по-долу в т. 2.2.4, 2.3.2. и 2.4.2.

Елементите на услугата по поддръжка, съгласно изискванията на Възложителя, са, както следва:

№	Елемент на услугата	Описание на елемента на услугата
1	Оценка на проблема	Преглед на спецификацията на проблема, възлагане, определяне на приоритет и предварителна оценка на влиянието на промяната (решението на проблема);
2	Разрешаване на проблема	Разрешаване на проблема, включително в сътрудничество с други страни и комуникиране на разрешаването;
3	Ескалация на проблема	Стартиране и управление на процес по ескалация на проблем, в случай че Възложителят не е удовлетворен от разрешаването на проблема;
4	Управление на проблема	Проследяване и докладване на жизнения цикъл на проблема, управление на ресурсите и управление на обхвата на проекта по отношение на цялостния процес по разрешаването на проблема.

2.1.3. Обхват на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА

Услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА се предоставят чрез Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО. Центърът за SAP поддръжка на СТЕМО е **ITIL базиран.**
Центърът предоставя възможност и за приемане на телефонни обаждания и електронна поща.

Списък на всички услуги, които СТЕМО ще осигури в рамките на гаранционното обслужване са описани по-долу в т.2.2, 2.3. и 2.4.

СТЕМО представя времето, необходимо за разрешаване на всеки проблем според неговия приоритет, по-долу в т. 2.2.4, 2.3.2. и 2.4.2.

По отношение на софтуерната поддръжка на системата:

- СТЕМО гарантира, че по време на гаранционния период на софтуера, всички актуализации и промени ще бъдат доставени безплатно и в най-кратки срокове.
- Услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА включват наблюдение на работоспособността и натовареността на СИСТЕМАТА, както и предприемане на необходимите коригиращи действия при открити проблеми и нередности.

Поддръжката на SAP СИСТЕМАТА включва следните услуги:

Поддръжка на SAP лицензите за приложния софтуер и базата данни

Включени са в обхвата на услугите по гаранционна поддръжка на СИСТЕМАТА.

След изтичане на гаранционния период на СИСТЕМАТА услугите по поддръжка на лицензите на приложния SAP софтуер и базата данни могат да бъдат възложени в рамките на настоящата поръчка и в рамките на предвидената за това опция за срок до 3 години след изтичането на гаранционната поддръжка на внедрената система.
Опционалните услуги по поддръжка на SAP приложния софтуер и базата данни са описани по-долу в т. 3.2.

След изтичане на срока на договора за изпълнение на настоящата поръчка услугите по поддръжка на лицензите на приложния софтуер и базата данни се предоставят перманентно срещу заплащане от страна на Възложителя на годишна такса за поддръжка на SAP приложния софтуер и базата данни, съгласно лицензната политика на производителя на приложния софтуер SAP SE.

Осигуряване на ИТ ресурсите на експлоатационната среда на Системата и прилежащите й услуги по поддръжка, мониторинг и управление

Предоставя се за времето на гаранционния период на СИСТЕМАТА.

След изтичане на гаранционния период на СИСТЕМАТА, услугите по осигуряване на ИТ ресурс на експлоатационна среда и прилежащите й услуги по поддръжка на експлоатационната среда могат да бъдат възложени в рамките на настоящата поръчка и в рамките на предвидената за това опция за срок до 3 години след изтичането на гаранционната поддръжка на внедрената система.

Опционалните услуги по осигуряване на ИТ ресурсите и предоставяне и услугите по поддръжка, мониторинг и управление на ресурсите на експлоатационната среда на СИСТЕМАТА, включително на системно ниво, бекъп на системата и базата данни са описани по-долу в т. 3.3.

След изтичане на срока на договора за изпълнение на настоящата поръчка, Възложителят може да продължи услугата за осигууряване на ИТ ресурси и поддръжка на експлоатационната среда след сключване/възлагане на отделен договор.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Подробно описания на трите вида гаранционни услуги представяме в следващите точки.

Поддръжка на направените от СТЕМО бизнес настройки на СИСТЕМАТА

Предоставя се за времето на гаранционния период на СИСТЕМАТА.

След изтичане на гаранционния период на СИСТЕМАТА, услугите по поддръжка на направените от СТЕМО бизнес настройки на СИСТЕМАТА могат да се възложат от Възложителя в рамките на настоящата поръчка като опционални услуги за срок до 3 години след изтичането на гаранционната поддръжка.
Опционалните услуги по поддръжка на направените от СТЕМО бизнес настройки на СИСТЕМАТА са описани по-долу в т. 3.3.

След изтичане на срока на договора за изпълнение на настоящата поръчка, Възложителят може да продължи поддръжката на направените в системата настройки по време на внедряването й след сключване/възлагане на отделен договор за поддръжка.

2.2. Поддръжка на SAP лицензите за приложния софтуер и базата данни

Тази поддръжка се предоставя от SAP чрез СТЕМО, в качеството му на сертифициран партньор. СТЕМО извършва дейностите по 1-во и 2-ро ниво на поддръжка на стандартния SAP софтуер. При невъзможност за решаване на проблем, СТЕМО ескалира проблема на 3-то ниво на поддръжка към Глобалния център за поддръжка на SAP SE, ако инцидентът е причинен от грешки в програмния код на SAP приложния софтуер.

В лицензната поддръжка на приложния софтуер е включен пакетът услуги **SAP Enterprise Support.**

По-долу описваме отношенията на страните във връзка с обхвата и начина на предоставяне на услуги по поддръжката на софтуер SAP Enterprise Support, които ще се предоставят от СТЕМО и SAP SE към Крайния потребител (**Възложителят**), и от СТЕМО към Крайния потребител (**Възложителят**).

За условията и обхвата на поддръжка на SAP лицензи се прилагат и Общите условия на САП България ЕООД, представени в **Приложение 2, т. 9.4.**

2.2.1. SAP модел на поддръжка за SAP Enterprise Support

В рамките на предлагания SAP модел на поддръжка:

- СТЕМО е първостепенният доставчик на поддръжка на софтуера

- СТЕМО получава инцидентите за първото ниво на поддръжка, ако то е в обхвата на дейностите на ключовите потребители на СИСТЕМАТА, които са посочени от Крайния потребител. Първото ниво на поддръжка отговаря за анализа и класификацията на инцидента. SAP получава инциденти от СТЕМО и ще изпълнява поддръжка на трето ниво (поддръжка развойна дейност).
- За софтуерни продукти на трети страни (софтуер собственост на трета страна и доставян от SAP като допълващ продукт или като отделен компонент), SAP изисква помощта на съответните производители за реализацията на трето ниво на поддръжка.
- В допълнение към съобщенията с приоритет 1 (много висок) SAP получава критичните алармени съобщения от SAP Early-Watch® Alert и Top-Issues (специални и критични инциденти, идентифицирани от SAP EarlyWatch® Alert или СТЕМО и приоритизирани съвместно от SAP и СТЕМО съгласно стандартите SAP) от СТЕМО.
- SAP оценява критичните алармени съобщения получени от SAP EarlyWatch® Alert и ще работи директно за решаването на Top-Issues с Крайния потребител и/или СТЕМО.

2.2.2. Списък на услугите, включени в SAP Enterprise поддръжка

Представяме списък и описание на всички услуги, които Крайният потребител (Възложителят) получава в рамките на гаранционна и опционална софтуерна поддръжка - от страна на СТЕМО в рамките на първо и второ ниво, и от страна на SAP в рамките на трето ниво на поддръжка.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Безплатен достъп до актуализации и промени

По време на гаранционния период на софтуера, ще бъде предоставен безплатен достъп до актуализации на софтуера, което ще позволи всички актуализации и промени да бъдат доставени безплатно и в най-кратки срокове:

- Нови версии на софтуера, както и инструменти и процедури за актуализации (upgrade).
- SAP поддържа актуализации към нови версии в рамките на основната си политика по поддръжката (Mainstream Maintenance). SAP не поддържа актуализации към нови версии в рамките на разширена или потребителско-специфична поддръжка, с изключение на случаите, в които това е необходимо да се извърши в една стъпка в многостъпкова актуализация към целева версия в рамките на основната поддръжка.
- Support Packages – корективни пакети за намаляване на усилията за имплементиране на отделни корекции. Те могат да съдържат и корекции за адаптиране на съществуваща функционалност към променени законови или други регулаторни изисквания.
- Enhancement packages - SAP може да предоставя разширени функционалности и/или иновации чрез enhancement packages, или по друг подходящ начин.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Технологични актуализации за поддръжка на операционно системи и бази данни на трети страни.

Достъп до глобална структура за поддръжка

По време на гаранционния период на софтуера, ще бъде предоставен безплатен достъп до глобална структура за поддръжка:

- 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 лицензополучателите и партньорите на SAP;
- 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);
- SAP помощник (SAP Note Assistant) - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;
- Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез портала за поддръжка на SAP), осигуряваща информация за бизнес практики и предложения за услуги;
- 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.

Предоставяни услуги по гаранционна поддръжка на софтуера

В рамките на гаранционната поддръжка на софтуера, СТЕМО предоставя услуги по административна и консултативна поддръжка от първо и второ ниво, както и съдейства за получаването на услуги в поддръжката от трето ниво от производителя на системата SAP SE, в процеса на обработка и обслужване на инцидентите.
В повече подробности и по-детайлно, предоставяните услуги са описани в частта по-долу „Услуги по поддръжката".

Наблюдение на работоспособността

Важна част от услугите в гаранционната поддръжка на софтуера ще бъде извършването на наблюдение на работоспособността и натовареността на ERP системата, както и предприемането на необходимите коригиращи действия при открити проблеми и нередности при това наблюдение.

Основен инструмент за това е SAP EarlyWatch® Alert, като СТЕМО ще:

- активира SAP EarlyWatch® Alert като задължителна част от SAP Enterprise Support;
- проследява редовно резултатите от SAP EarlyWatch® Alert;
- предприема коригиращи действия при установени проблеми в отчета на SAP EarlyWatch® Alert.

2.2.3. Ограничения на обхвата на услуги на SAP/СТЕМО

- SAP/СТЕМО поддържат само стандартни решения за поддръжка и не предоставят поддръжка за инциденти, възникнали поради обстоятелството, че крайният потребител е променил софтуера без оторизиране за това от страна на SAP, или е нарушил лицензните правила, както и за проблеми, появили се във връзка с използване на не-SAP продукти, които не са лицензирани от SAP като част от софтуера.
- SAP /СТЕМО не предоставят поддръжка за продукти на трети лица, за които крайният потребител не е закупил лиценз като част от софтуера на решението по настоящия проект.
- SAP/СТЕМО не предоставят поддръжка за инциденти, възникнали в обхвата на отговорност на Крайния потребител, и са резултат напр. от недостатъчно обучение на крайните потребители, неправилно опериране или дефектен хардуер.
- SAP Enterprise Support се предоставя само за SAP софтуер, поръчан от Възложителя в рамките на настоящия проект.

2.2.4. Задължения на СТЕМО и времена за реакция и обработка на инциденти

- СТЕМО ще предоставя поддръжка в нормалното работно време на Крайния потребител и на български език.
- СТЕМО носи самостоятелна отговорност за предоставянето на услуги в връзка със запитванията на Крайния потребител.
- СТЕМО предоставя цялостна поддръжка първо и второ за стандартния софтуер, преди да ескалира инцидента към SAP (трето ниво на поддръжка), както е описано по-долу в „Услуги по поддръжката".
- СТЕМО използва SAP Solution Manager Enterprise Edition за реализацията на първо и второ ниво на поддръжка.
- СТЕМО използва своя SAP Solution Manager Enterprise Edition за предоставяне на услугите по поддръжка към ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Крайният потребител (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) има право да ползва SAP Solution Manager Enterprise Edition, в съответствие с формулировките в настоящия текст, но това ползване ще бъде лимитирано до обхвата, необходим за получаване на SAP Enterprise Support.
- СТЕМО активира SAP EarlyWatch® Alert в продуктивната система на Крайния потребител и осъществява трансфера в своя SAP Solution Manager Enterprise Edition.
- SAP EarlyWatch® Alert се ползва на седмична база в продуктивната система на Крайния потребител. СТЕМО поддържа данните за инцидентите в необходимия формат.
- СТЕМО гарантира, че инцидентите с приоритет 1 (много висок) ще бъдат подадени незабавно към SAP и извън рамките на локалното работно време, чрез осигуряването на съответните настройки на Service Desk в SAP Solution Manager Enterprise Edition.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- СТЕМО се задължава да спазва следните времена за реакция и обработка на инциденти (SLA) съгласно партньорските си задължения със SAP SE и съгласно минималните изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, отразени в тръжната документация:

Приоритет на проблема/инцидента, изискващ поддръжка	Първоначално време на реакция (към Крайния потребител)	Максимално време на обработка (преди ескалация към SAP)
1 = много висок	30 минути	8 часа
2 = висок	До 2 работни часа	1 работен ден
3 = среден	До 4 работни часа	4 работни дни
4 = нисък	До 4 работни часа	5 работни дни

Нива на обслужване:

- В рамките на първоначалното време за реакция СТЕМО потвърждава получаването на инцидент и предоставя на Крайния потребител първоначална квалифицирана реакция в съгласуваното време.
- В рамките на максималното време на обработка СТЕМО предоставя финално или заобиколно решение в съгласуваното време.
- СТЕМО ескалира инцидента към SAP в рамките на съгласуваното време в случай на дефект, предизвикал инцидента, който предполага неизвестен до момента проблем при кода на SAP.
- Времето, в което инцидента има статус „чака действие от потребителя" (Customer Action) не влиза в отчитането на максималното време за обработка.

2.2.5. Задължения на Крайния потребител

- Крайният потребител (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) предоставя всички разрешения, изисквани от закона, за достъп до системните си данни на СТЕМО и SAP SE в писмена форма.
- Крайният потребител (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) предоставя на СТЕМО и SAP SE достъп до системите си за извършване на дейностите по поддръжката.
- Крайният потребител подава всички съобщения за инциденти към СТЕМО.
- Крайният потребител гарантира, че комуникационните връзки между него и СТЕМО, необходими за поддръжка чрез отдалечен достъп, са достъпни по всяко време, и позволяват изпълнение на договореното време за реакция. Същото се отнася и до връзките с всички включени трети страни.
- Крайният потребител (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) осигурява интернет връзка и право на ползване за съответния софтуер, ако това е необходимо или изискуемо.
- На крайният потребител е известно обстоятелството и той е запознат, че системата за обработка на инцидент автоматично събира данните на системата, свързани със съобщения за системна грешка (например код на сделка, нивото на пакет за поддръжка, инциденти) и дава своето съгласие за тази цел.

2.2.6. Фази на поддръжка

SAP Enterprise Support се предоставя в съответствие с приложимите фази на поддръжка, както са описани за всяка софтуерна версия на SAP Support Portal: https://support.sap.com/content/dam/support/en_us/library/ssp/release-upgrade-maintenance/maintenance-strategy/sap-releasestrategy-and-sap-portfolio-overview.pdf.

Обхватът на услугите зависи от съответната фаза на поддръжка на съответната софтуерна версия.
SAP предоставя информация за версиите в поддръжка и допълнителна информация за предлаганите услуги в Product Availability Matrix (PAM) на SAP Support Portal:
https://support.sap.com/en/release-upgrade-maintenance.html#section_1969201630

СТЕМО информира Крайния потребител, ако е необходима актуализация към по-нова версия на операционни системи, бази данни или други middleware компоненти на трети страни.

2.2.7. Условия и прекратяване на SAP Enterprise Support

- Съгласно условията на SAP, услугите SAP Enterprise Support могат да бъдат прекратени към SAP с тримесечно предизвестие преди края на Първоначалния срок от предоставяне на поддръжката SAP Enterprise Support. След изтичане на този срок услугите SAP Enterprise Support могат да бъдат прекратени с три-месечно писмено предизвестие преди края на всяка календарна година от срока на предоставяне на SAP Enterprise Support.
- Прекратяването на SAP Enterprise Support важи за всички лицензи по Договора за закупуване на лицензи, неговите приложения, графици, допълнения и документи за поръчка без изключение, и не се допуска частично прекратяване на SAP Enterprise Support, неговите приложения, графици, допълнения, документи за поръчка или настоящия График.

2.2.8. Такси за Enterprise Support

След изтичане на гаранционния 1-годишен срок на доставения приложен софтуер за услугите по Enterprise Support, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ следва да заплати на СТЕМО годишна такса за SAP Enterprise Support за поддръжката на доставения приложен софтуер, в случай на възлагане на съответната опция и при условията на настоящата процедура.

2.2.9. Ограничения от SAP, валидни за трето ниво на поддръжка

- Поддръжката трето ниво, която се осигурява от SAP SE покрива разрешаване на проблеми, свързани с инцидентни ситуации,

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

произтичащи от софтуера, фиксиране на дефекти в софтуера, поправки на бъгове и др.

- SAP SE не осигурява поддръжка за всеки инцидент, който възниква, защото крайният потребител е променил Софтуера без упълномощаване от SAP или е в нарушение на лицензионните условия, или за всеки проблем, който възниква във връзка с използването на не-SAP продукти, които не са лицензирани чрез SAP като част от софтуера.
- SAP няма да предоставя никакви услуги за поддръжка на продукти на трети страни, за които крайният потребител не е получил лиценз като част от софтуера.
- SAP няма да предоставя услуги за поддръжка за инциденти, които са отговорност на Крайния потребител и са резултат, например, на незадоволителна квалификация на краен потребител, неправилна експлоатация или повреден хардуер.

2.2.10. Услуги по поддръжката

Обработка на инциденти

При съобщение за инцидент СТЕМО предоставя помощ на Крайния потребител както е установено в това приложение, предоставяйки информация как инцидентът да бъде решен, предотвратен или заобиколен. Това се отнася до всички типове стандартен SAP софтуер.

Основният канал за поддръжка е инфраструктурата, предоставяна от SAP за кооперирание при разрешаване на проблемите. СТЕМО осигурява условия, в които крайният потребител да може да изпрати съобщение за грешка с приоритет 1 по 24 часа, 365 дни в годината.

При създаването на инцидент от Крайния потребител системата автоматично набира най-важните системни данни (код на транзакция, ID на програмата, ниво на Support Package, номер на инцидента). Всички лица, включени в процеса на решение, могат да проследяват статуса на обработката в реално време.
СТЕМО има горещ телефонен номер за връзка с Крайният потребител номер +359 (0) 700 17978.

Задължения при създаването на инцидент

При подаване на информация за инцидент към СТЕМО за създаване на запис в SAP Solution Manager Enterprise Edition, крайният потребител се старае да опише ясно проблема, напр. детайли на проблема, данни от SAP ® Alert, информация за софтуера и хардуера, упоменаване на правилния продуктов компонент, данни за контакт.

Приоритет на инцидентите

Приоритетът на инцидентите се определя както следва:

Задължения на СТЕМО при предоставяне на първо ниво на услуги

Приоритет	Описание
Много висок (Very high)	Въздействието е върху нормалния работен процес в няколко функционалности и работата не може да продължи, т.е. системата като цяло не работи;
Висок (High)	Въздействието е върху нормалния работен процес в една функционалност и работата в нея не може да продължи, т.е. функционалността не работи;
Среден (Medium)	Въздействието е върху неосновни части от работния процес, работата може да продължи, но е нарушена;
Нисък (Low)	Въздействието е незначително или няма директно въздействие върху нормалния работен процес, работата може да продължи, не оказва значително влияние.

В рамките на предоставянето на услуги от първо ниво по настоящия проект, СТЕМО има следните задължения:

- Приемане на всички инциденти, изискващи поддръжка на системата
- Събиране и попълване на всички данни и информация по инцидента, подготовка на изчерпателно описание на проблема, набиране на допълнителна информация от Крайния потребител
- Добавяне на техническата информация
- Проверка на приоритета
- Присъединяване на инцидента към специфичен продуктов компонент (queue) в поддържащата система на SAP
- Осигуряване на работеща връзка към SAP Solution Manager в инфраструктурата на SAP Support Network backbone
- Търсене и присъединяване на релевантни технически ноти
- Търсене на подобни потребителски инциденти (търсене на информация. съобщения, които докладват подобен проблем)
- Обобщаване на цялата информация, преди ескалиране към по-високо ниво

Задължения на СТЕМО при поддръжка второ ниво

В рамките на предоставянето на услуги от второ ниво по настоящия проект, СТЕМО има следните задължения:

- Анализиране на данните за инцидента
- Проверка на потребителските настройки в системата
- Търсене на грешката с подадени от Крайния потребител данни
- Проверка на настройките
- Проверка за грешката чрез
  - Short dumps
  - Core dumps
  - Debugging
  - Trace analyses
- Симулация и анализ на инцидента

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

- Обсъждане на проблема с Крайния потребител
- Репродукция и изолиране на проблема
- Установяване на причината за инцидента
- Предложение за решение, ако инцидентът не базиран на грешка в софтуера (настройки, по- добра конфигурация), тестване
- Ескалиране на инцидента към трето ниво, ако той е резултат от недостатък или грешка, и няма съществуваща нота за този проблем
- Документация на начина на решаване
- Тест на решението
- Помощ на Крайния потребител за проверка и тест на решението
- Обобщаване на статуса

Трето ниво на поддръжка

Трето ниво на поддръжка се изпълнява от SAP SE, който има следните задължения:

- Получаване инцидента чрез SAP Support Network (глобалната организация на SAP за сервизна дейност и поддръжка за комплексно управление на инциденти и софтуерни актуализации, обхваща SAP Technical Support Database, SAP Solution Manager Enterprise Edition и SAP Support Portal) с помощта на SAP Solution Manager Enterprise Edition на СТЕМО
- Детайлен анализ на записите по грешката
- Създаване или модифициране на съществуващи SAP ноти по отношение на:
  - идентифицирания дефект
  - процеса на решение (вкл. bug fixes, patches и др.) за актуализация на SAP системата
- Определяне на очакваната продължителност за корекция на грешката чрез patch, bug fix или or Support Packages.
- Даване на препоръки за методи за заобикаляне на грешката
- Достъпва системата на Крайния потребител чрез SAP Support Network, за да:
  - анализира системата по отношение на инцидента,
  - помощ за крайният потребител при решението
- Променя кода, предоставя fixes и patches.
- При всяка ескалация към последващо ниво крайният потребител бива информиран
- Като краен резултат покрива разрешаване на проблеми, свързани с инцидентни ситуации, произтичащи от софтуера, фиксиране на дефекти в софтуера, поправка на бъгове и др.

Споразумение за доставка на услугите Service Level Agreements (SLA) за поддръжка трето ниво

Service Level Agreement (SLA) за първоначално време за реакция и време за разрешаване на инцидентите с приоритет 1 (много висок) е както следва.

Ценовото предложение, подлежащо на оценка, се образува от сумиране на стойностите от редове „Общо“ от Таблица 1, Таблица 2, Таблица 3 и Таблица 4 от Приложение № 3 „Ценово предложение“ и не може да надхвърля 4 360 000 лв. без ДДС, а предложената цена по Таблица 2 не може да надхвърля 10% от посочената стойност по Таблица 1. Същевременно сумата на оферираните стойности на редове „Общо“ от Таблица 2, Таблица 3 и Таблица 4 не може да надхвърля 1 860 000 лв. без ДДС.

Дата: 09.09.2019 г.

Подпис и печат: .....

Ако SAP предоставя план за действие, то той включва:

- Описание на статуса на процеса на решаване н проблема
- Планирани следващи действия с посочени отговорни лица.
- Дефиниране на необходимо съдействие от потребителя
- Дата и час за следваща актуализация на статуса от SAP
- Дати на последващи действия

Изключения

Следните типове инциденти са изключени от Service Level Agreement (SLA) за първоначално време за реакция и време за разрешаване на инцидентите с приоритет 1 (много висок):

- Съобщения за инциденти за версии и/или функционалности на софтуера, разработени специално за Крайния потребител от SAP SE като Custom Development, и/или от дъщерни компании на SAP SE, с изключение на разработения от CTEMO със SAP development workbench потребителски код
- Съобщения за грешки в локални версии, които не са част от софтуера и представляват разработени от CTEMO add-ons, подобрения или модификации
- Root-cause анализът не се отнася до погрешно функциониране, а до липсваща функционалност (искане за промяна), или искане за консултация.
- Версията е във фаза на потребителски специфична поддръжка.

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Р
п

С

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

С
вн
по
но
ад
га
ро
ус

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

2.5. HelpDesk СИСТЕМАТА на СТЕМО

2.5.1. Цели на Help Desk

След внедряване на СИСТЕМАТА и преминаване в продуктивен старт започва етапа на гаранционно обслужване. За по-ефективно управление по време на гаранционния период и етапа на гаранционна поддръжка, СТЕМО организира Help Desk, който действа по време на гаранционния период, както и по време на предоставянето на опционални услуги, ако такива бъдат възложени от Възложителя, в рамките на договора.

Услугата се доставя съгласно най-добрите практики на SAP, с висококвалифициран персонал, за да се посрещнат изискванията за оперативност, бърза реакция, най-добро възможно решение и високо качество.

Основното значение на **Help Desk** е:

- Да предостави единна точка за контакт с Възложителя;
- Да улесни възстановяването на нормалната работа с минимално негативно влияние върху бизнеса на Възложителя, в рамките на съгласувани обхват на услугите и бизнес приоритети.

Help desk ще отговаря на всички запитвания свързани със софтуерни проблеми на доставената и внедрена СИСТЕМА.

Инциденти, които не могат да бъдат разрешени бързо от първо ниво на Help Desk ще бъдат пренасочвани към групата за второ ниво на поддръжка за по-задълбочено диагностициране и разрешаване. По време на този процес, ролята на Help Desk е да държи Възложителя информиран относно статуса на неговата заявка или да му помогне с временно решение, което да позволи продължаването на работните процеси.

2.5.2. Help Desk функции

Функциите **на Help Desk** включват:

- Приемане на обаждания, осъществяване на първоначална връзка с Възложителя;
- Регистриране и проследяване на Инциденти и оплаквания;
- Информиране на Възложителя относно статуса на заявката и постигнатия напредък на работата по нея;
- Първоначална оценка на заявката, опит за разрешаване на Инцидента или пренасочване на заявката към някого, който може да разреши случая, съгласно договорените условия;
- Управление на жизнения цикъл на заявката, включително приключване и оценка;
- Доставяне на управленска информация и препоръки за подобряване на услугите;

- Идентифициране на проблеми;
- Идентифициране и оценка на необходимостта от обучение на Възложителя;
- Приключване на Инциденти след потвърждение от Възложителя.

2.5.3. Софтуерен инструмент за регистриране и управление на инцидентите

СТЕМО използва SAP Solution Manager за регистриране и проследяване на управлението на инциденти и като база данни Знания и Често срещани гре
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679
Внедряването на SAP Solution Manager започва преди етапа на продуктивен старт, като в началото са необходими действия по настройки, както и обучение на Възложителя. Системата за регистриране и проследяване на инциденти ще бъде напълно оперативна за фазата на продуктивен старт.

В т.2.5.5 подробно са описани стъпките за докладване на Инциденти чрез използване на SAP Solution Manager.

Заявките с приоритет Висок в извънработно време се регистрират в online приложението Национален портал за IT поддръжка на СТЕМО:
https://helpdesk.stemo.bg/
Това приложение е интегрирано със SAP Solution Manager.

Кои заявки ще бъдат регистрирани

Всеки Инцидент или въпрос, докладвани от Възложителя, тяхната история и решения ще бъдат регистрирани. Изминалото време за разрешаване на Инцидента не е мярка за неговата важност или влияние върху бизнеса. Всеки контакт предоставя важна информация, подпомагаща разбирането на изискванията на Възложителя.

Класификация на Инцидентите и Исканията за промени

Следните изисквания се асоциират с термина **Инцидент (Incident)**:

- Проблем с направената от Изпълнителя инсталация на SAP софтуер до ниво база данни.
- Проблем с бизнес функционалността на реализираните бизнес процеси.
- Проблем с бизнес функционалност съгласно приетата Концепция за внедряване, възникнали от допълнително разработения от Изпълнителя ABAP код за конкретната инсталация.
- Проблем свързан с реализираните справки съгласно приетата Концепция за внедряване.
- Проблеми свързан с печат на формите описани в приетата Концепция за внедряване.
- Проблем свързан с програмния код на програмен продукт разработен от SAP SE, както и на направените регулярни надграждания на системата с допълнително предоставени от производителя доработки.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Следните изисквания НЕ се асоциират с термина Инцидент:

- Проблем свързан с оторизацията на потребителите.
- Проблем свързан с бизнес функционалност възникнал в резултат на неправилно въвеждане на данни или в резултат на неспазване на технологията на работа описана в ръководствата за потребителите.
- Проблем възникнал в резултат на неправилна техническа експлоатация или форс мажорни обстоятелства.

Следните изисквания се асоциират с термина **Искания за промяна (Change Request)**:

- Искания за промени, възникнали по време на гаранционната поддръжка /не включени до този момент като клиентски изисквания в проектните документи на Концепцията за внедряване, приет документ в резултат на проведения бизнес анализ на предприятието/.
- Искания за нов или променен интерфейс.
- Искания за имплементиране на нови бизнес процеси.

2.5.4. Отговорности на Help Desk

Отговорностите на Help Desk са разпределени между СТЕМО и Възложителя.

Непосредственото привличане на служители на Възложителя в работата на Help Desk се препоръчва от най-добрите световни практики и ITIL /IT Infrastructure Library/ стандарта, тъй като това ще:

- Повиши капацитета на служителите от страна на Възложителя да експлоатират и поддържат системата в след- гаранционния период;
- Подпомогне управителите от страна на Възложителя да оценят по-добре своите бизнес нужди и изисквания;
- Подпомогне внедряването на единна практика за всички отдели – отговори на въпроси, свързани с функционалност на системата и помощ при прилагане на процедурите за работа;
- Подпомогне Възложителя да оцени влиянието на инцидентите и да установят приоритети за разрешаването им;
- Подпомогне Възложителя да бъде по-добре информиран за специфичната функционалност на системата, за да може да дефинира Искания за промени на следващ етап, които ще усъвършенстват бизнес процесите;
- Подпомогне наблюдението на натовареността на служителите от страна на Възложителя и идентифицирането на необходимостта от обучение на потребителите и поддържащия системата персонал.

Help Desk преди продуктивния старт на системата

Възложителят следва да определи служителите, които ще бъдат обучени от СТЕМО и ще придобият практически опит при изпълнението на Help Desk дейности за фазата на гаранционно обслужване, както и за работа със SAP Solution Manager. По време на тази фаза се предвижда пробно използване на SAP Solution Manager системата. Ще бъде тествана класификацията на

Инцидентите и Исканията за промени, както и съответните приоритети и статуси за инцидентите.

Първо ниво поддръжка

Поддръжката от първо ниво покрива приемането на всички инциденти, изискващи поддръжката на системата, събиране на данни и информация и подготовка на изчерпателно описание на проблема, търсене на информация/ съобщения, които докладват подобен проблем, подготовка на обобщена информация в случай на необходимост от препращане на инцидента към второ ниво на поддръжка.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Първо ниво поддръжка е определено както следва:

Обучени служители от страна на Възложителя ще оказват помощ при разрешаването на инциденти на място. Те ще бъдат инструктирани от СТЕМО по телефон или чрез имейл.
Обученият персонал от страна на Възложителя ще предоставя следните услуги:

- Помощ и обучение за потребителите по отношение на общи знания за системата и използването на документацията.
- Експлоатация на системата
- Базови дейности по поддръжка. Възложителят ще поддържа системата в добро състояние, както и ще следи за изпълнението на превантивни дейности и дейности по ежедневна поддръжка. Възложителят ще поддържа книга за Инцидентите в системата (дата, час, инцидент, причина, възстановителни дейности и др.)
- Изпращане на квалифицирано описание на проблема към СТЕМО (последователност от събития, причина и др.) чрез SAP Solution Manager.
- Помощ при отстраняването на проблема чрез отдалечен достъп или дейности на място, при необходимост и извън нормално установеното работно време.
- Коригиране и отстраняване на грешки
- Подмяна на дефектни хардуерни компоненти
- Разрешаване на проблеми с мрежата
- Подмяна на консумативи
- Адаптиране на физически параметри (слоеве и файлове за инициализиране)

Първо ниво поддръжка включва обработване на:

- Потребителски проблеми
- Потребителски грешки
- Отстраняване на повреди в работни станции

Второ ниво поддръжка

Поддръжката от второ ниво покрива анализиране на данните за инцидента, проверка на потребителски настройки в системата, симулация и анализ на

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

проблемите, разрешаване на инциденти, които не са свързани с дефект в софтуера, предлагане на подходящо решение, тестване.

Второ ниво поддръжка е определено както следва:

СТЕМО има задължението да предостави помощ на второ ниво поддръжка по телефон или имейл. В случай, че инцидентът не може да бъде разрешен от първо ниво поддръжка, СТЕМО е отговорен да отстрани грешката чрез отдалечен достъп.
Възложителят трябва да разреши отдалечен достъп на SAP експертите от СТЕМО до системата. Възложителят трябва да предостави достъп до системата по време на гаранционния период, за да даде възможност за изпълнение на поддържащите дейности.

Трето ниво поддръжка

Поддръжката от трето ниво покрива разрешаване на проблеми, свързани с инцидентни ситуации, произтичащи от софтуера, фиксиране на дефекти в софтуера, поправки на бъгове или др.

Трето ниво поддръжка се извършва в съответствие с модела за поддръжка на SAP. Препращане на Инцидента, изискващ поддръжка, от Второ ниво на поддръжка до Трето ниво на поддръжка се извършва, ако причината за Инцидента е повреден софтуер или повреда и ако няма налични бележки за разрешаване на Инцидента, изискващ поддръжка.

Комуникация с Help Desk

Комуникацията с Help Desk си осъществява по следния начин:

Заявките с приоритет **Висок в извънработно време** се регистрират в online приложението **Национален портал за IT поддръжка на СТЕМО:**
https://helpdesk.stemo.bg/
Това приложение е интегрирано със SAP Solution Manager.

Свързване с Центъра за SAP поддръжка на СТЕМО, както следва:

- В работно време:
  - Online:
    - SAP Solution Manager на Стемо ООД
    - https://sap-solman.stemo.bg/
  - Имейл: sap_support@stemo.bg
  - Факс: +359 (02) 8162303
- В извънработно време за ескалиране на проблем с Висок приоритет:
  - Online:
    - Национален портал за IT поддръжка на Стемо ООД
    - https://helpdesk.stemo.bg/
- Денонощно:
- Гореща линия: +359 (0) 700 17978

Ескалирането на заявки за Инциденти и Искания за промени от страна на Възложителя се извършват съгласно условията на договора или с допълнително уточняване между СТЕМО и Възложителя.

Предаване на Инциденти и Искания за промени

Всички Инциденти и Искания за промени трябва да бъдат предадени от първо на второ ниво поддръжка писмено (в електронен или хартиен вид), като се използва SAP Solution Manager, включително с прикачени всички необходими файлове (напр. екрани) за анализ на грешката.

Описанието на Инцидентите и Исканията за промени има следните минимални изисквания:

- Подател на Инцидента или Искането за промяна;
- Детайлно описание, включващо данните, предизвикали проблема – описанието трябва да е във форма позволяваща възстановка на проблема;
- Предложение за решение или промяна (опционално за грешки);
- Статус, приоритет, категория и причини от гледна точка на подателя;
- Ограничения по отношение на внедряването (график, цена и др.);
- Връзка с други Инциденти и Искания за промени ;
- Услуга и компонент, за които се отнася запитването;

Приемане на Инцидент

Определена е следната процедура за приемане на Инцидент:

- Приоритети 1-4:
  - Всички инциденти се подават от страна на екипа от първо ниво на поддръжка чрез софтуера SAP Solution Manager.
- Приоритети 1 и 2:
  - Допълнително, за Инциденти с приоритет 1 и 2 се очаква предупредително обаждане по телефон в рамките на редовното работно време.
  - Единствено за тази цел е предоставен номер за връзка.

Работно време

Стандартни работни дни:

Понеделник до петък, с изключение на официалните празници на сайта на Възложителя, т.е. в България.

Стандартно работно време:

От 8:00 ч. До 17:30 ч.; GMT+2

Приключване на Инцидент

Инцидентите се приключват от Възложителя по предложения на СТЕМО след отстраняване на проблемите.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Възложителят се задължава да прилага препоръките на екипа за поддръжка от СТЕМО за отстраняване на инцидента. Ако Възложителят откаже да изпълни изцяло или частично направените препоръки, инцидентът се счита за приключен.

Внедряване на Искания за промяна

В случай, че заявката е Искане за промяна, СТЕМО ще обяви изрично това като направи съответната оценка. Внедряването на Искания за промени ще бъде осъществено след изрично одобрение от страна на Възложителя и потвърждение, че ще бъде извършено плащане в резутат на промяната.

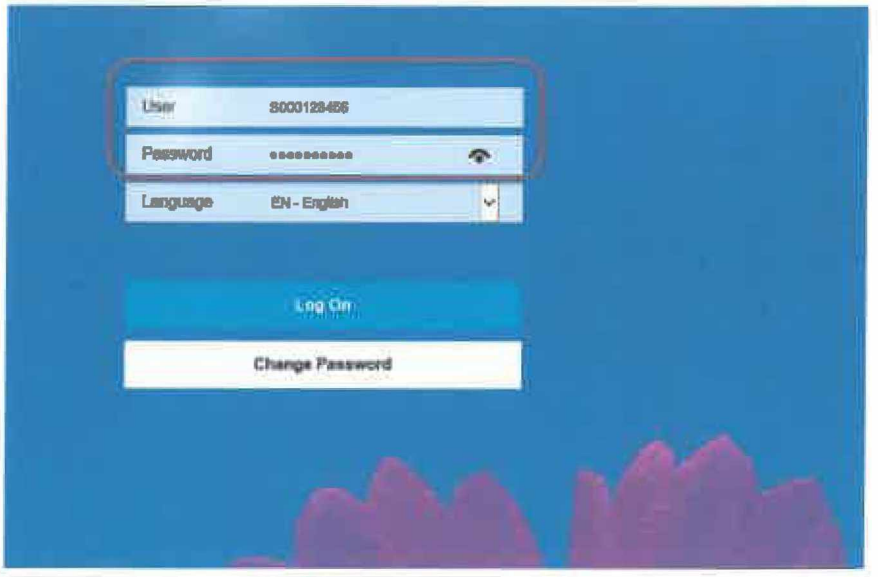
2.5.5. Докладване на инциденти чрез SAP Solution Manager

Софтуерният инструмент, който се използва за докладване на Инциденти е SAP Solution Manager. Той дава възможност да се регистрират възникнали Инциденти директно от работната среда на системата. В следващите редове е описан стандартен сценарий за управление на инцидент.

Влизане в системата

Адресът на SAP Solution Manager на Стемо е https://sap-solman.stemo.bg/

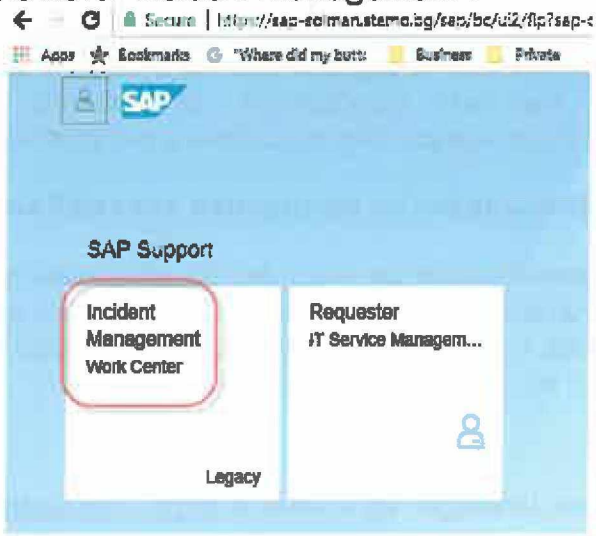
Попълвате потребите и парола, които сте получили от Стемо. При първоначален достъп в система, след изписване на паролата, ще се появи екран, в който да въведете Ваша парола, която не е известна на други лица. Последващ достъп може да осъществите с тази нова парола.



Създаване на съобщение

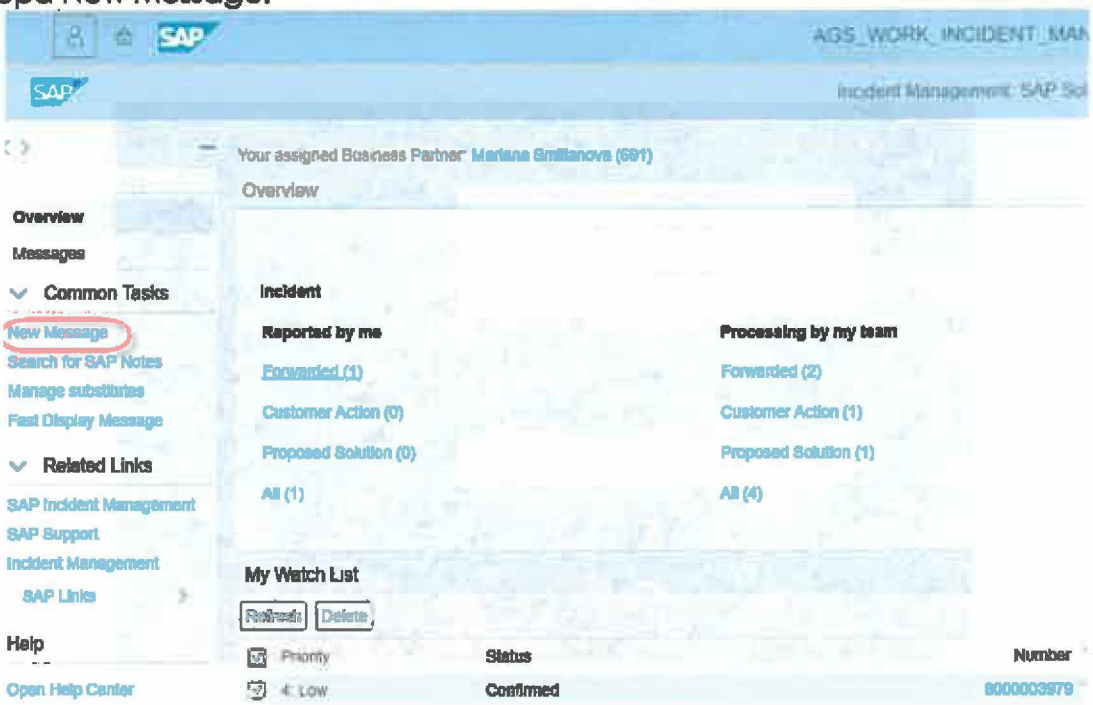
Чрез използване на уеб интерфейса на Solution Manager

След влизане в SAP Solution Manager се визуализира основния екран на работния център. Избира се плочката "Incident Management":



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

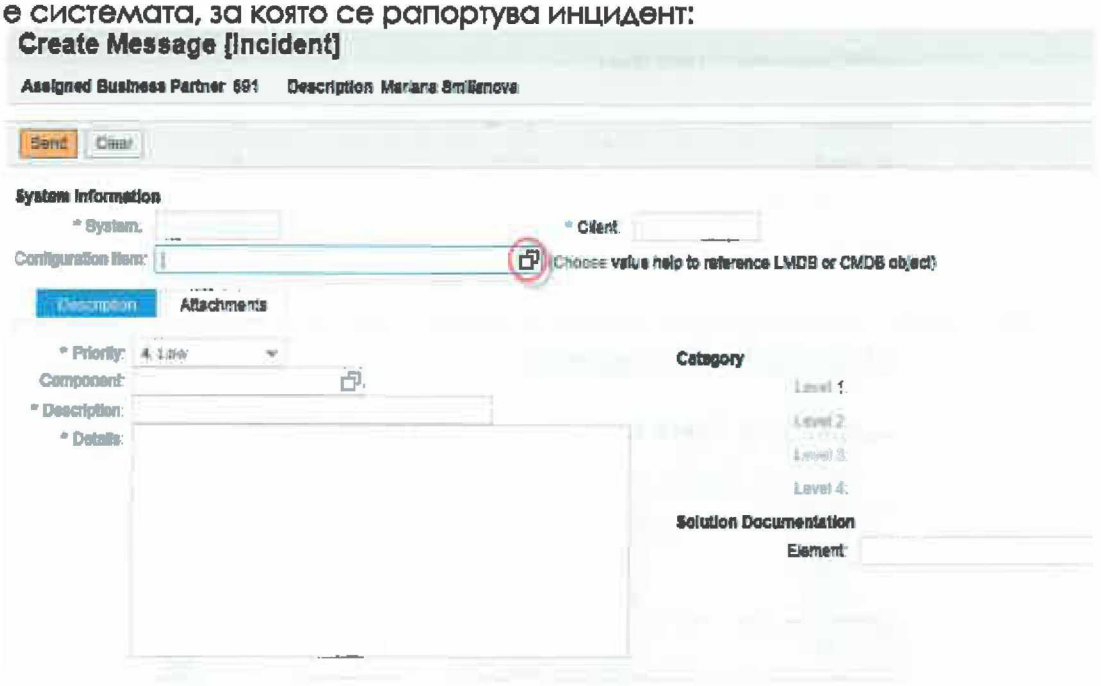
В резултата се визуализира екрана, в който за създаване на ново съобщение се избера New Message:



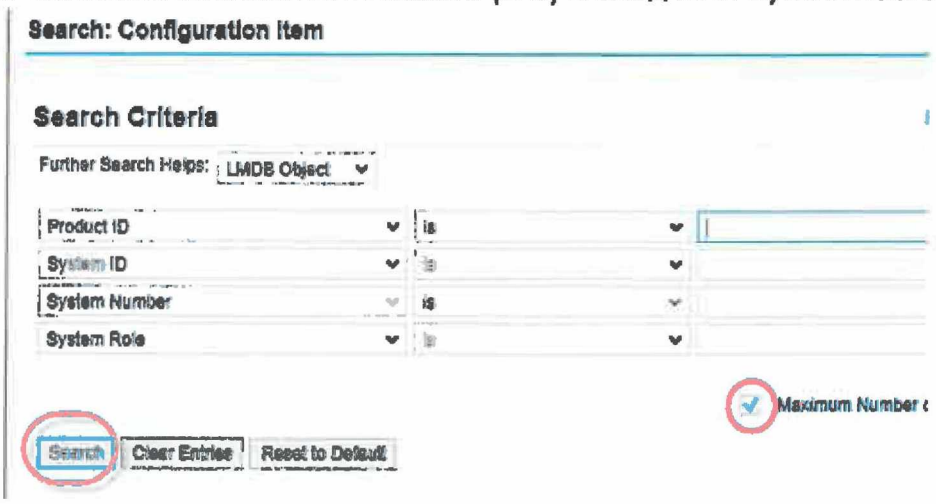
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

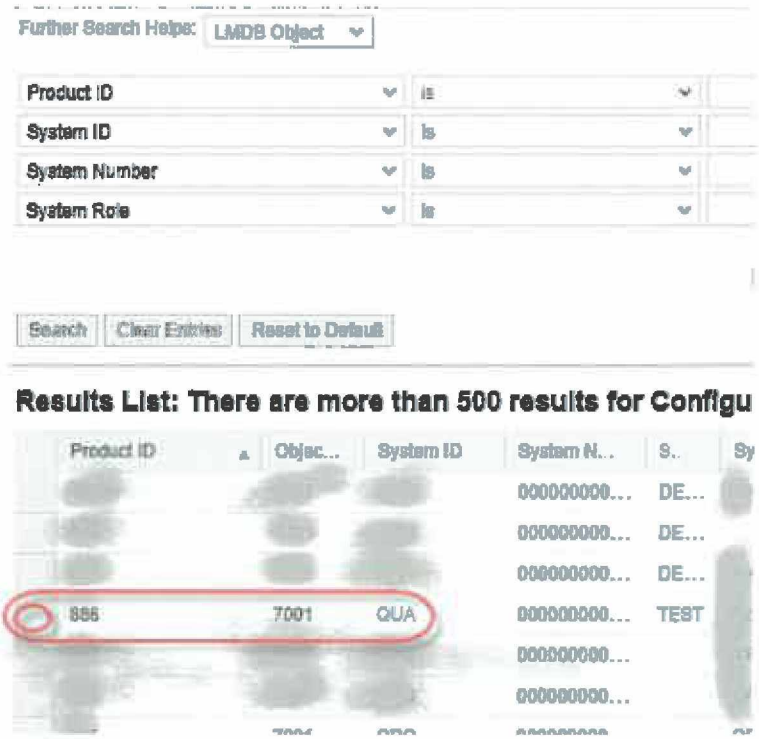
В екрана за създаване на съобщение, първо се избира от списък със системите, коя е системата, за която се рапортува инцидент:



От екрана за избор на система, като се натисне оградено в червено поле, се премахва чек бокса за Maximum Number (500) и след това бутона Search:



Съответната система се избира от резултатния лист на системите на клиента:



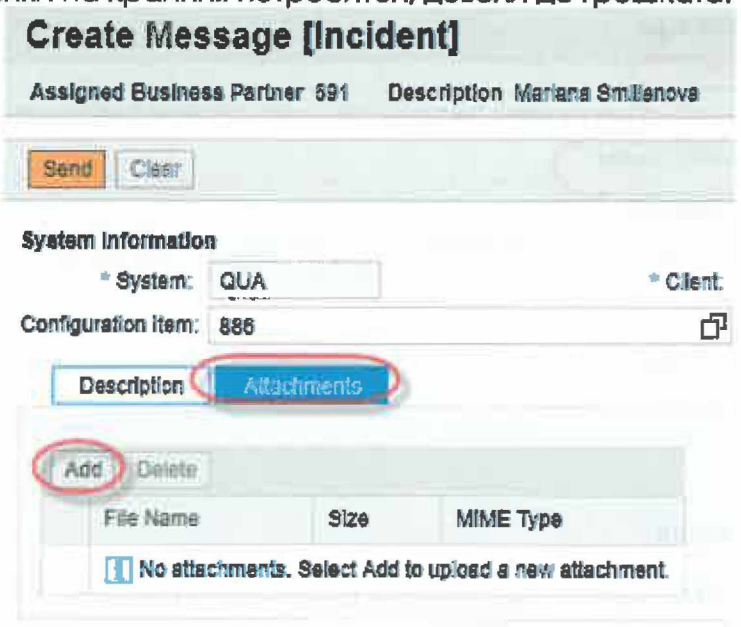
С двойно кликване на квадратчето в ляво на реда на избраната система, тя се зарежда в екрана за създаване на инцидент.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

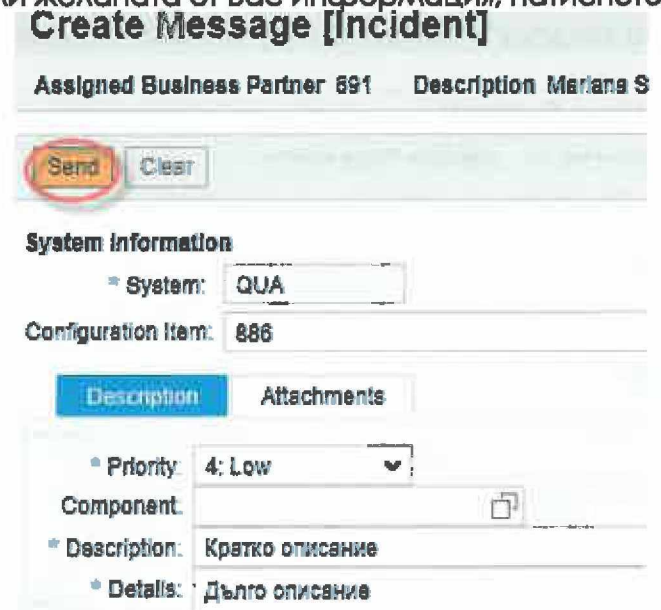
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

След като се попълни системата, трябва да се попълне кратко описание на проблема, а малко по-долу в Details да се опишат подробности, свързани с инцидента:

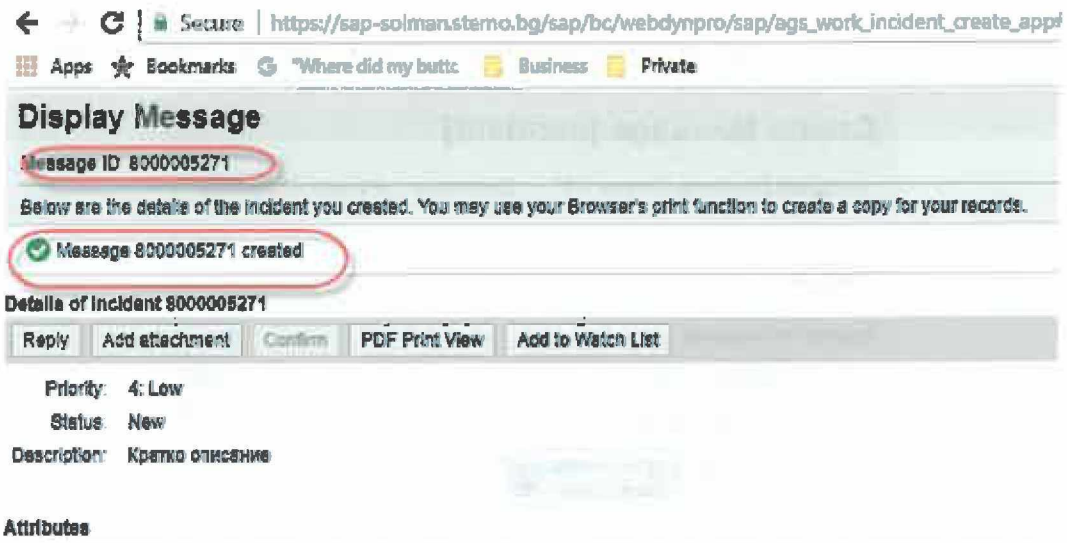
От таб Attachments може да прикачите файл с екран, който да описва конкретните стъпки на крайния потребител, довели до грешката:



Щом сте попълнили желаната от Вас информация, натиснете бутон Send:



Резултатът е създаване на съобщението, известие за успе / неуспех на операциятя, информация за номера му и кратък преглед:

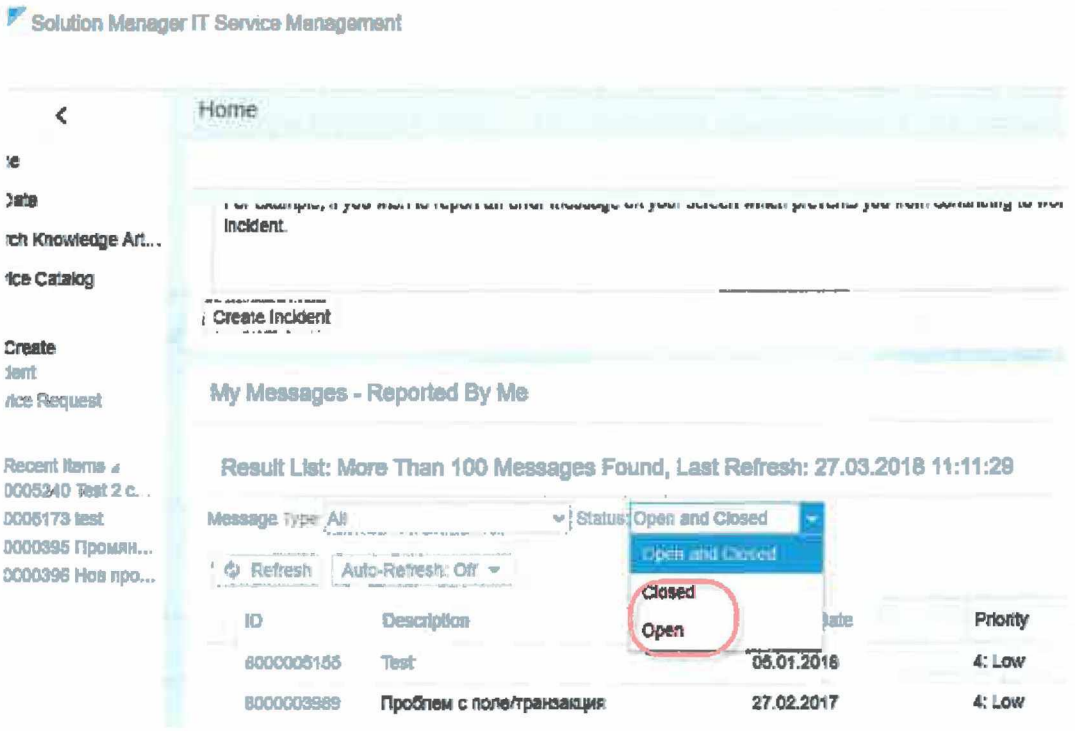


Преглед на съобщения

Създадени вече съобщения могат да се разгледат от плочката „Requester":

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679



Може да избира, кои съобщения да се покажат - само отворени, или и вече затворени инциденти.

Инцидент и неговото разрешаване, от времето на създаване до негово приключване, може да бъде следен чрез промяната на неговият статус.

При създаване на инцидент в SAP Solution Manager системата първоначално получава статус - **New**, а в последствие статус - **In process**. Изминалото времето между двата статуса се счита за време на реакция. Това време варира в зависимост от приоритета на инцидента. Промяната на статуса се от извършва консултант от екип Второ ниво на поддръжка.

Последва прглед на проблема, анализ на проблема и проверка за решение в Solution Database, като в случай, че бъде намерено решение, то се описва в инцидента и инцидентът преминава в статус **Customer Action**.

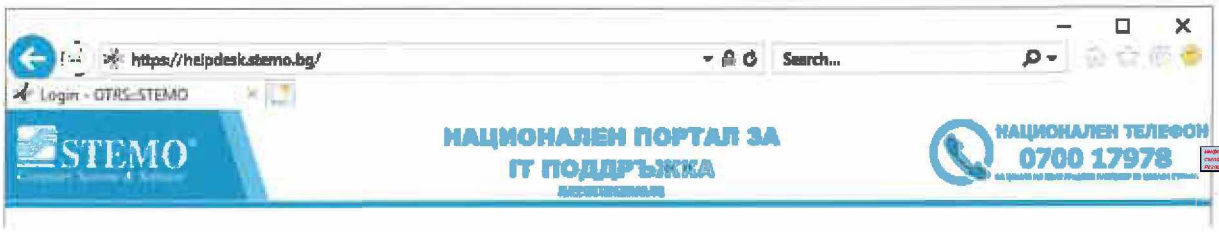
В случай, че не може да бъде намерено решение от второ ниво на поддръжка, то инцидентът бива прехвърлен към Трето ниво поддръжка и статуса минава в **Sent to SAP**. След обработката и предложение за решение от SAP, инцидента преминава в статус **Customer Action**.

Последва одобрение на решението от Възложителя, инцидентът бива решен и минава в статус **Confirmed**.

Допълнителна информация за работа със SAP Solution Manager има в Пазара за услугите на SAP на адрес www.service.sap.com/solutionmanager.

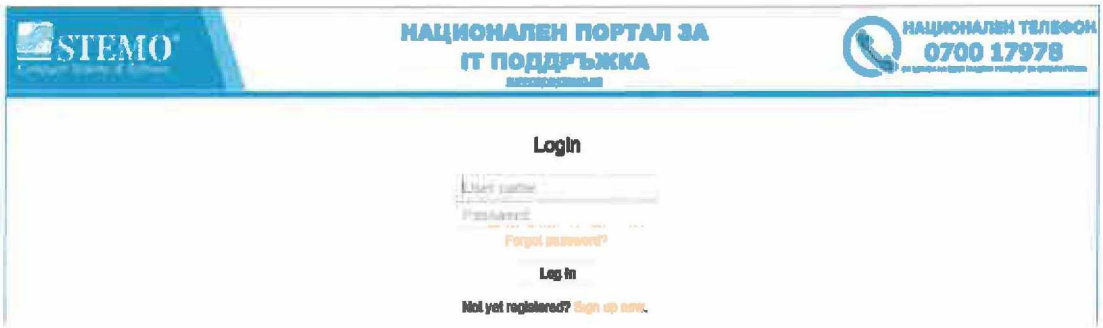
2.5.6. Национален портал за IT поддръжка на СТЕМО

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен web-браузер (например MS IE или Google Chrome) на адрес https://helpdesk.stemo.bg/



Вход в online системата

За влизане в системата са необходими потребителско име и парола за идентификация, които предварително са регистрирани в портала.



При проблем с потребителско име или парола, информация се подава на имейл support@stemo.bg.

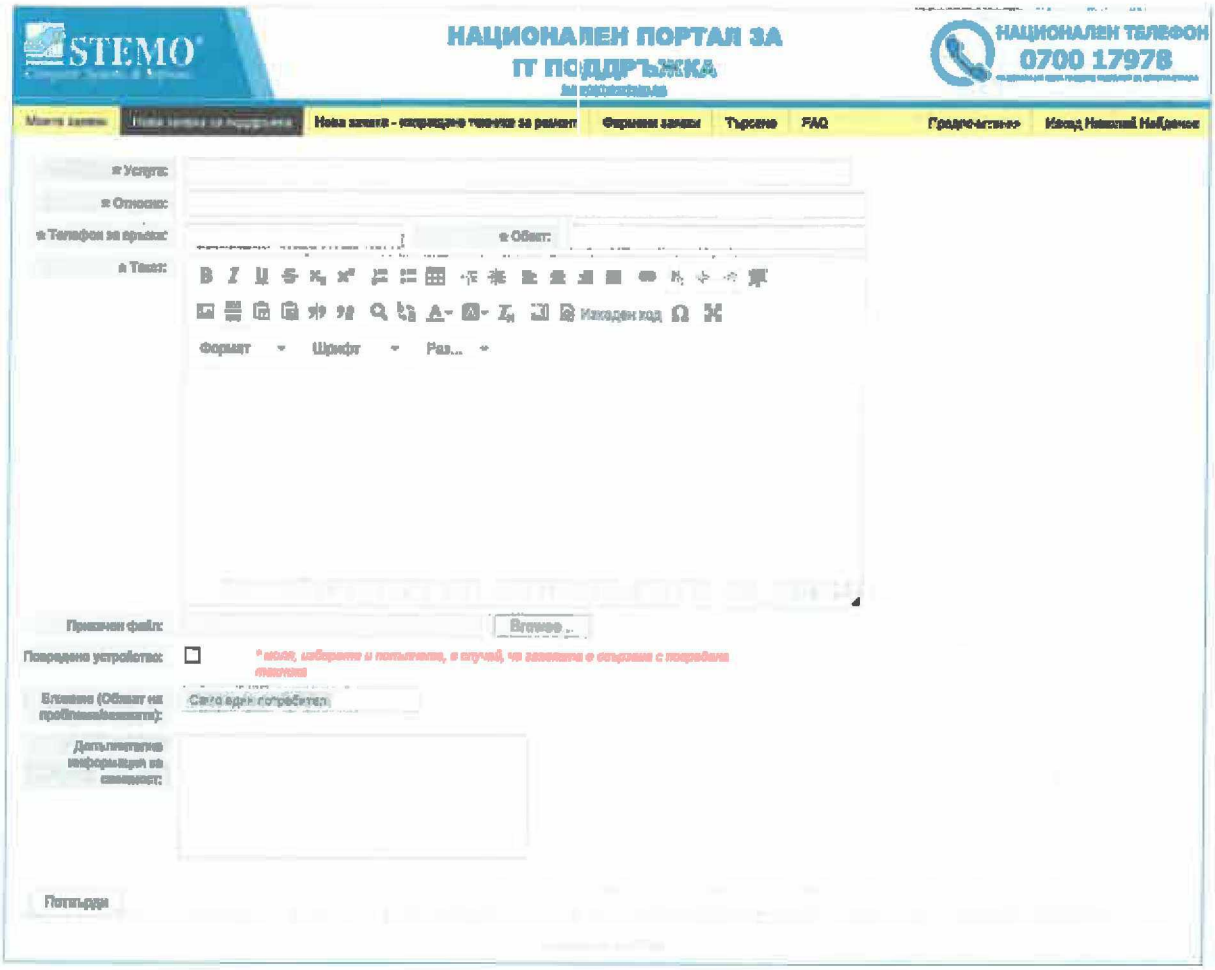
Нова заявка за поддръжка

При попълване на формата, се въвежда съответния обект, предварително въведен в системата. Попълват се всички задължителни полета с вярна информация, ако не са заредени автоматично.
Попълва се информация за приоритета на заявката, както и данни за засегнатия продукт с описание на проблема.

В рамките на 30 минути Възложителят получава обратна информация по имейл за приемането на заявката за поддръжка.

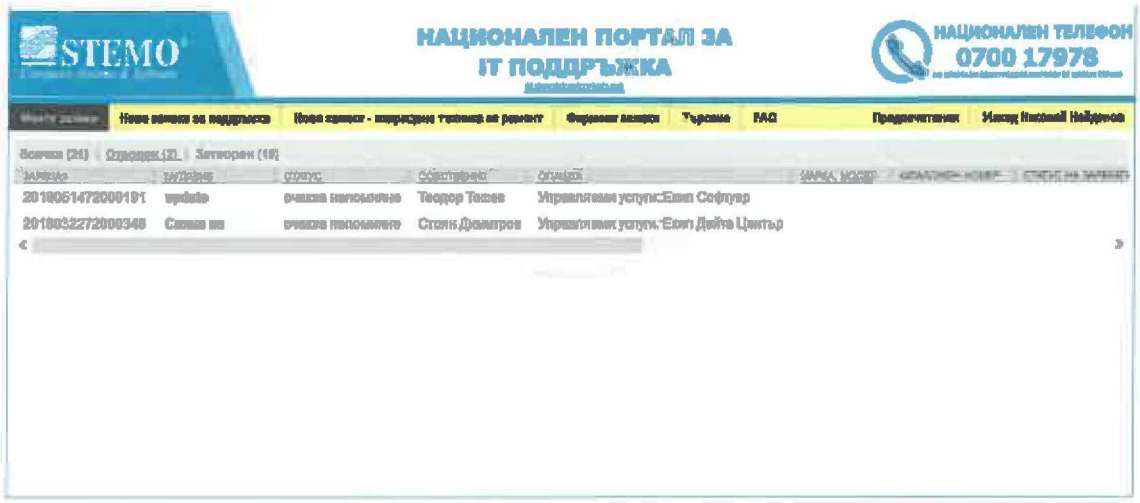
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679



Списък с текущите заявки

Системата дава възможност за преглед на състоянието на списък с приетите заявки за инциденти – това е менюто по подразбиране Моите заявки, както е следващата фигура.



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

2.6. Месечен доклад за изпълнение на услугите по гаранционна поддръжка

Веднъж месечно Ръководителят проект от страна на СТЕМО изготвя доклад за изпълнение на услугите по гаранциионна поддръжка. Докладът ще съдържа:

- Информация за обработените инциденти по гаранционната поддръжка
- Препоръки, основаващи се на регистрираните инциденти
- Анализ и информация за използваемостта на връзката и сесиите, тестове и диагностика на мрежовата свързаност.
- Информация за състоянието на системата на база Системния мониторинг на ERP системата

При необходимост от корективни действия, Ръководителите проект от двете страни вземат решения, които се спускат за изпълнение към проектните екипи на СТЕМО и Възложителя.
Коригиращите действия също така се документират и се включват в доклад за изпълнение на услугите по гаранционна поддръжка.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

3. Опционални услуги

Стемо декларира готовност да извърши предоставянето на опционални услуги при възлагане на опции към договора за срок до 3 години след изтичане на срока на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА.

Опциите към договора се възлагат по усмотрение на Възложителя при ограниченията и условията, представени в проекта на договор.

Опционалните услуги включват:

- Услуги за допълнителни разработки по СИСТЕМАТА.
- Поддръжка на софутерните лицензи за приложния софтуер и бази данни, оаигуряване на ИТ ресурсите на експлоатационната среда на Системата и прилежащите й услуги за поддръжка, мониторинг и управление на експлоатационната среда, на ниво система и ниво бекъп.
- Поддръжка на направените настройките на системата по време на внедряването й.

По-долу в настоящата точка представяме подробно описание за всяка една от опционалните услуги на обхват на услугата, начин на предоставяне и възнаграждение за изпълнение на услугата.

3.1. Допълнителни разработки по СИСТЕМАТА

Допълнителни разработки по СИСТЕМАТА, които не попадат в обхвата на техническата спецификация, могат да бъдат възложени с изрично техническо задание на Възложителя.

Обхватът на допълнителните разработки се определя по усмотрение на Възложителя, при необходимост и/или в съответствие със специфичните нужди на Възложителя.
Допълнителни разработки могат да бъдат, без да се ограничават до:

- Искания за промени, възникнали по време на гаранционната поддръжка /не включени до този момент като клиентски изисквания в проектните документи на Концепцията за внедряване, документ в резултат на проведен бизнес анализ на предприятието/.
- Искания за нов или променен интерфейс.
- Искания за имплементиране на нови бизнес процеси.
- Отразяване в системата на нови или променени законови, нормативни и процедурни изисквания.

Услугите по допълнителни разработки по СИСТЕМАТА ще се изпълняват от проектния екип от функционални консултанти и разработчици на СТЕМО, в зависимост от спецификата на възложената допълнителна разработка.

Остойностяването на услугите по допълнителни разработки ще се изчислява въз основа на фиксираната цена на човекочас (съответно човекоден) и броят човекодни, посочени в Таблица 2 от Ценовото предложение на СТЕМО в процедурата.

Възнаграждението за изпълнение на услугите по допълнителни разработки по СИСТЕМАТА ще е дължимо и ще се заплаща от Възложителя само след изрично възлагане на такива допълнителни дейности извън обхвата на техническата спецификация от страна на Възложителя.

3.2. Поддръжка на софутерните лицензи за приложния софтуер и бази данни и осигуряване на ИТ ресурсите на експлоатационната среда и предоставяне на прилежащите й услуги за поддръжка, мониторинг и управление на ERP системата на системно ниво и бекъп, и бекъп на базата данни.

Техническата поддръжка на софтуерните лицензи за приложния софтуер и базата данни на СИСТЕМАТА може да се възложи от Възложителя като опции към договора за срок до 3 години след изтичане на срока на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА.

Обхватът на услугите по поддръжка на SAP софтуерните лицензи за приложния софтуер и базата данни на СИСТЕМАТА и начина на предоставянето им са описани подробно в т.2.2. по-горе в настоящия документ.

Възнаграждението за изпълнение на услугата за поддръжка на SAP софтуерните лицензи за приложния софтуер и базата данни на СИСТЕМАТА се извършва съгласно предложението, посочено в Таблица 3 от Ценовото предложение на СТЕМО в процедурата.

Осигуряването на ИТ ресурсите на експлоатационната среда за СИСТЕМАТА и прилежащите й услуги може да се възложи от Възложителя като опция към договора за срок до 3 години след изтичане на срока на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА.

Обхватът на услугите за осигуряване и поддръжка на ИТ ресурсите на експлоатационната среда на СИСТЕМАТА и начина на предоставянето им са описани подробно в т. 8 (т.8.4) от Приложение 2, и в т.2.4. по-горе в настоящия документ.

Възнаграждението за изпълнение на услугата за предоставяне и поддръжка на ресурсите на експлоатационната среда се извършва съгласно предложението, посочено в Таблица 3 от Ценовото предложение на СТЕМО в процедурата.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

3.3. Поддръжка на настройките на СИСТЕМАТА

Поддръжката на настройките на СИСТЕМАТА може да се възложи от Възложителя като опция към договора за срок до 3 години след изтичане на срока на гаранционната поддръжка на СИСТЕМАТА.

Обхватът на услугите по поддръжка на настройките на СИСТЕМАТА и начина на предоставянето им са описани подробно в т.2.3. по-горе в настоящия документ.

Остойностяването на услугите по поддръжка на настройките на системата, възложени като опция, ще се изчислява въз основа на фиксираната цена на човекочас (съответно човекоден), посочени в Таблица 4 от Ценовото предложение на СТЕМО в процедурата, и броят на реалните часове поддръжка, извършена при поискване от Възложителя.
Броят на реалните часове поддръжка за посочват от СТЕМО в месечни отчети за извършената работа по опционална поддръжка на настройките на СИСТЕМАТА и се валидират от Възложителя.

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

STEMO®
Computer Systems & Software

Приложение 4:

ДОКАЗАТЕЛСТВА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ИЗИСКВАНИЯТА КЪМ ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

STEMO®
Computer Systems & Software

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Приложение № 4

1. Сертификат на центъра за данни на ИТ ресурсите БДС EN ISO 20000-1:2011

Информацията е заличена
съгласно чл.5 и чл.6 от
Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена
съгласно чл.5 и чл.6 от
Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена
съгласно чл.5 и чл.6 от
Регламент (ЕС) 2016/679

Lloyd's Register

Сертификат за одобрение

Настоящият сертификат се издава, за да удостовери, че

Системата за управление на информационни услуги на:

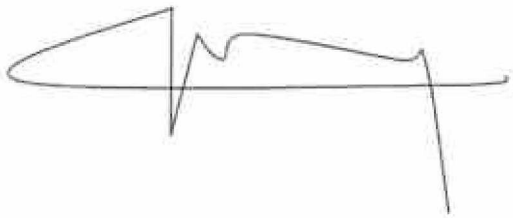
А1 България ЕАД

ул. Кукуш 1, Сгради М1 до М8, София 1309, България

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance в съответствие със

следните стандарти за управление на информационни услуги:

ISO/IEC 20000-1:2011



Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch

за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Този сертификат е валиден само заедно с приложението към него, което носи същия номер и на което са изброени всички обекти, включени в това одобрение.

Дата на издаване:	22 Май 2018
Дата на първоначално одобрение:	3 Юли 2012
Дата на валидност:	28 Ноември 2020
Сертификат Номер:	10087484
Номер на одобрение:	0040330

Системата за управление на информационни услуги е приложима за:

Система за управление на телекомуникационните услуги, предоставяни на бизнес клиенти, описани в каталога на услугите, а именно: Business Voice; Machine to Machine; Data VPN; Internet, Collocation, Data Centre.

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS

001

APMG International ISO/IEC 20000 CERTIFIED ORGANIZATION

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch, 81A Bulgaria Blvd., Floor 8, Offices 9 & 10 1404 Sofia Bulgaria за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Lloyd's Register

Приложение към сертификат

Сертификат Номер: 10087484

Обекти	Дейности
ул. Поручик Неделчо Бончев 3 сграда "Лифт", НПЗ Искър София 1528	ISO/IEC 20000-1:2011 Колокация и център за данни.
кв. Тракия Юг, УПИ I, кв. 615А, завод Зиено Шумен 9700	ISO/IEC 20000-1:2011 Колокация и център за данни.
бул. Владислав Варненчик 260 Варна 9000	ISO/IEC 20000-1:2011 Колокация и център за данни.

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

APMG International
ISO/IEC 20000
CERTIFIED ORGANIZATION

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch, 81A Bulgaria Blvd., Floor 8, Offices 8 & 10 1404 Sofia Bulgaria за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Приложение № 4

2. Сертификат на центъра за данни на ИТ ресурсите БДС EN ISO 27001:2013

Сертификат за одобрение

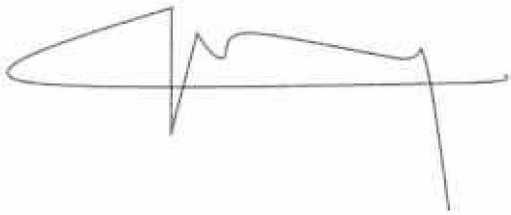
Настоящият сертификат се издава, за да удостовери, че Системата за управление на:

A1 България ЕАД

ул. Кукуш 1, Сгради М1 до М8, София 1309, България

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance в съответствие със следните стандарти:

ISO/IEC 27001:2013



Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch

за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Този сертификат е валиден само заедно с приложението към него, което носи същия номер и на което са изброени всички обекти, включени в това одобрение.

Дата на издаване: 22 Май 2018
Дата на валидност: 28 Ноември 2020
Сертификат номер: 10087480

Първоначално одобрение:
ISO/IEC 27001 – 3 Юли 2012

Номер на одобрение: ISO/IEC 27001 – 0040331

Обхватът на одобрението е приложим за:

Система за управление на телекомуникационните услуги,
предоставяни на бизнес клиенти, описани в каталога на услугите, а именно:
Business Voice; Machine to Machine; Data VPN; Internet; Collocation, Data Centre.
Декларация за приложимост 6.0. 29/08/17

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch, 81A Bulgaria Blvd., Floor 5, Offices 9 & 10 1404 Sofia Bulgaria за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Приложение към сертификат

Сертификат номер: 10087480

Обекти	Дейности
ул. Поручик Неделчо Бончев 3 сграда "Лифт", НПЗ Искър София 1528	ISO/IEC 27001:2013 Колокация и център за данни.
кв. Тракия юг, УПИ I, кв. 615А, завод Зиено Шумен 9700	ISO/IEC 27001:2013 Колокация и център за данни.
бул. Владислав Варненчик 260 Варна 9000	ISO/IEC 27001:2013 Колокация и център за данни.

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract
Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch, 61A Bulgaria Blvd., Floor 5, Offices 9 & 10 1404 Sofia Bulgaria за и от името на: Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham B37 7ES, United Kingdom

Приложение № 4

3. Заверено копие на договор за наемане на ИТ ресурси и допълнително споразумение с приожение и описание на мерките за осигуряване на високо ниво на сигурност на данните и контрол на достъпа

ДОГОВОР ЗА отдаване под наем на ИТ ресурси

НА
меж

и

Вся
фир
заед

ОБЩ

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена на основание

чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Приложение № 4

4. Декларация с приложени разпечатки от официалната страница на производителя на ERP софуера и посочване на пътя към нея относно съвместимостта на хардуера на ИТ ресурсите с изискванията на производителя на предложената ERP система

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

STEMO®
Computer Systems & Software

София	Офис	бул. Черни връх 51Б	02 8162300	Русе	бул. Цар Освободител 42	082 834610
	Сервиз	бул. Цариградско шосе 135	02 8162963	Стара Загора	ул. Ген. Гурко 61	042 600219
Пловдив		бул. България 108А	032 959002	Благоевград	бул. Св. Св. Кирил и Методий 2	073 882480
Варна		ул. Ген. Колев 113	052 600661	Плевен	пл. Иван Минчилов 8	064 802378
Бургас		ул. Адам Мицкевич 5	056 840608	Габрово	ул. Николаевска 41	066 800452

stemo.bg — mail@stemo.bg

ДЕКЛАРАЦИЯ

Подписаният Георги Тихомиров Тихов, в качеството си на управител на СТЕМО ООД, ЕИК 817080126 – участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Внедряване и гаранционна поддръжка на информационна система за планиране, управление и оптимизация на ресурсите в „Софийска вода" (ERP)"

ДЕКЛАРИРАМ, че:

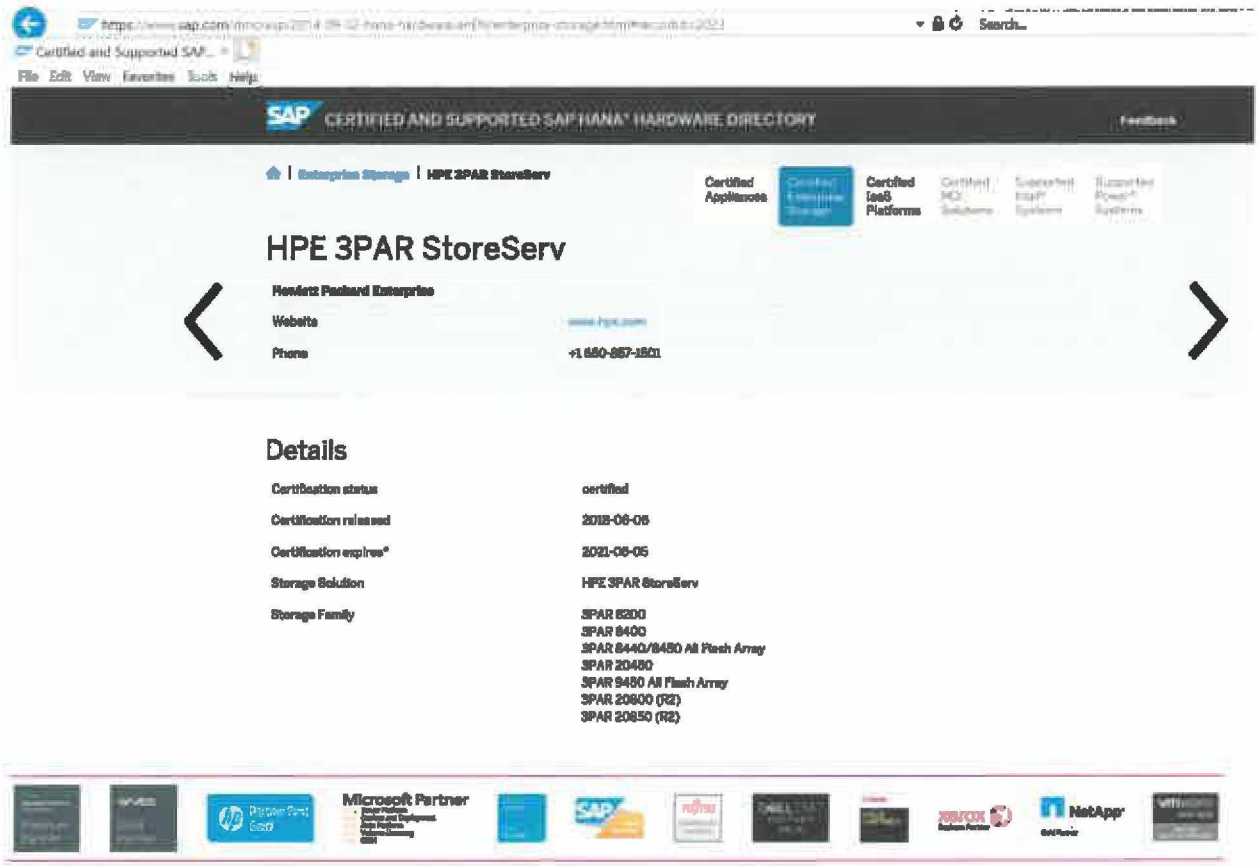
Изчислителните ресурси и дисковият масив, от които ще бъдат осигурени виртуалните ИТ ресурси като услуга са съвместими с предложената ERP система и одобрени от производителя на софтуера, както следва:

1. **Дисков масив за съхранение на данни – HPE 3PAR StoreServ 8400 – сертифициран висок клас дисков масив за SAP HANA**

Път към официалната страница на производителя на ERP софтуера:

https://www.sap.com/dmc/exp/2014-09-02-hana-hardware/enEN/enterprise-storage.html#recordid=2023

Разпечатка от официалната страница на производителя на предложената SAP ERP система – www.sap.com



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

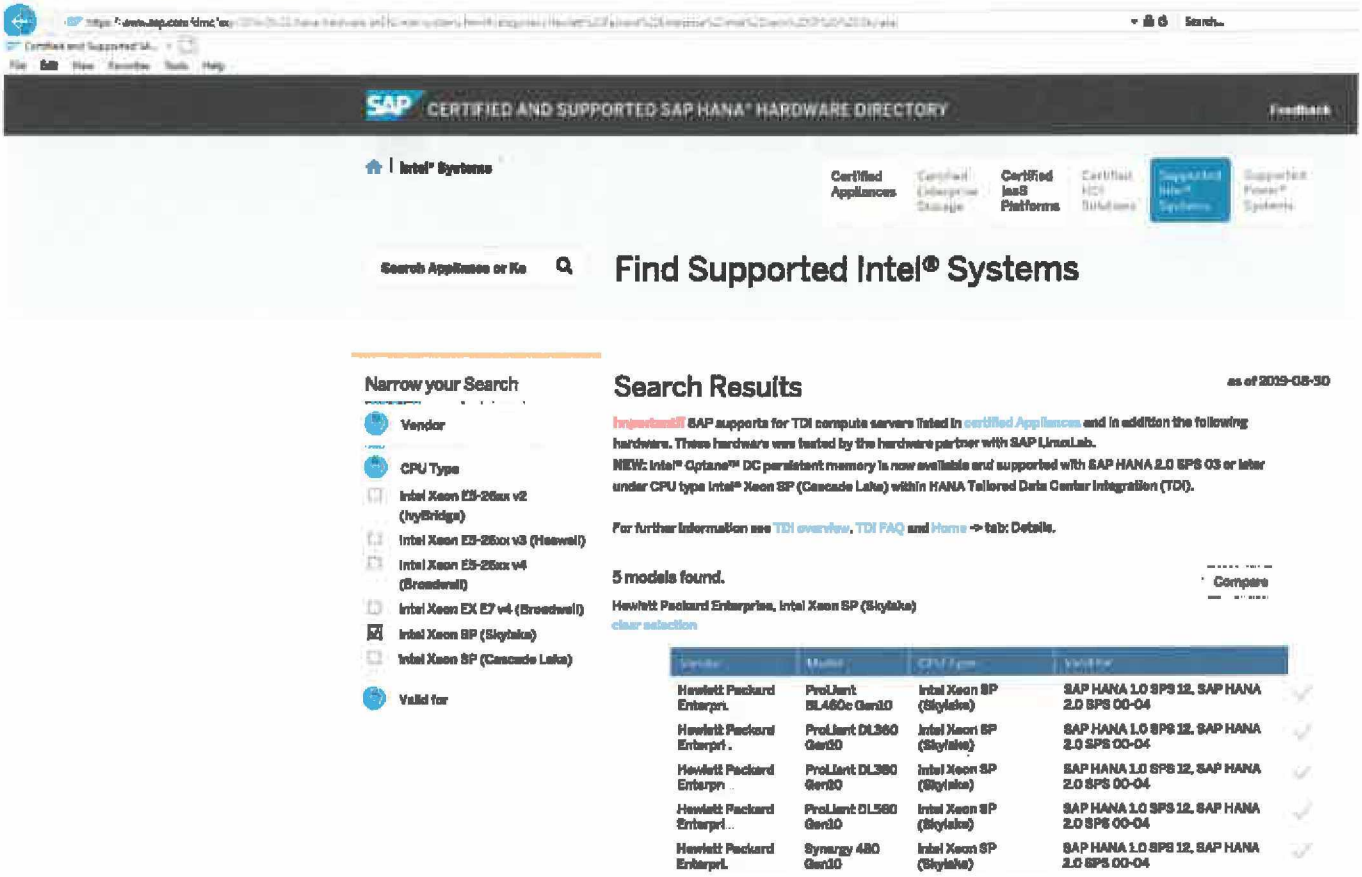
Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

2. Изчислителни ресурси - базирани на HPE Synergy 480 G10 – съвместими Intel системи за SAP HANA

Път към официалната страница на производителя на ERP софтуера:

https://www.sap.com/dmc/exp/2014-09-02-hana-hardware/enEN/intel-systems.html#categories=Hewlett%20Packard%20Enterprise%23Intel%20Xeon%20SP%20%20(Skylake)

Разпечатка от официалната страница на производителя на предложената SAP ERP система – www.sap.com



Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

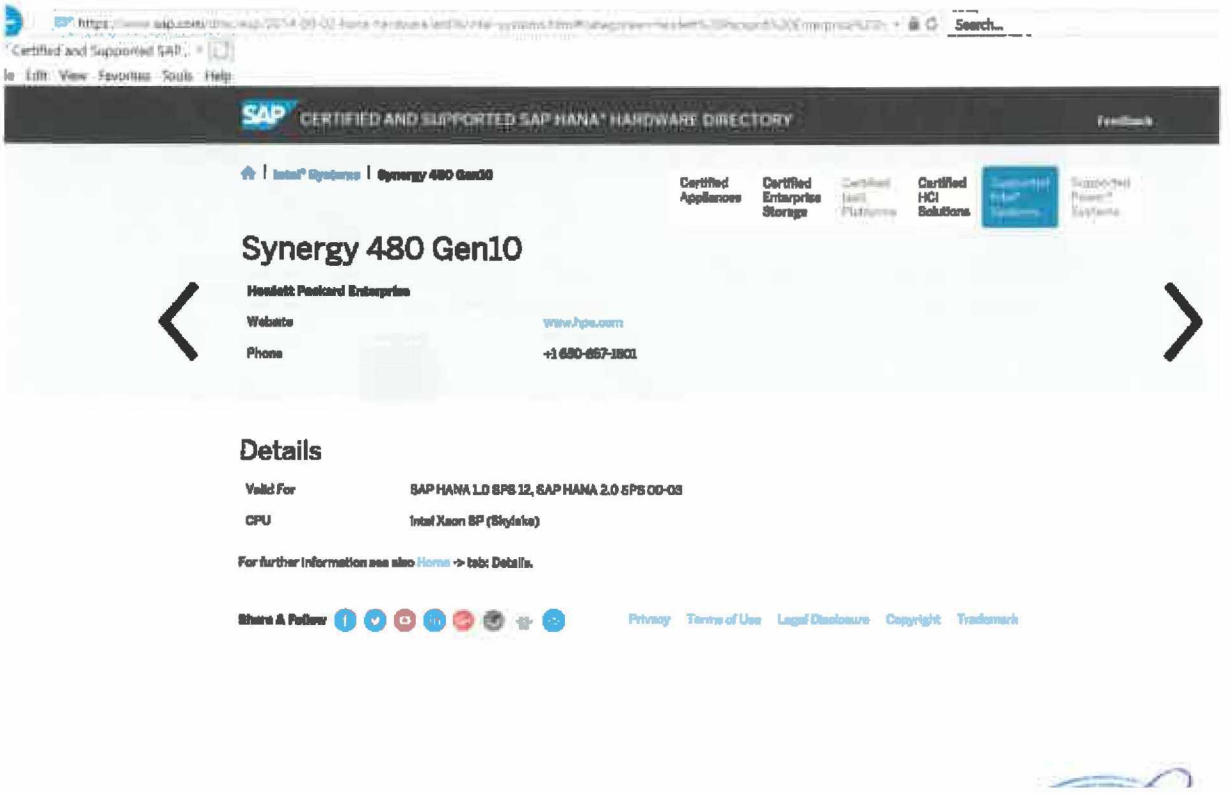
STEMO®
Computer Systems & Software

София Офис бул. Черни връх 51Б 02 8162300
Сервиз бул. Цариградско шосе 135 02 8162363
Пловдив бул. България 108А 032 969002
Варна ул. Ген. Колев 113 052 600661
Бургас ул. Адам Мицкевич 5 056 840608
Русе бул. Цар Освободител 42 082 834610
Стара Загора ул. Ген. Гурко 61 042 600219
Благоевград бул. Св. Св. Кирил и Методий 2 073 882480
Плевен пл. Иван Миндиликов 8 064 802378
Сатрове ул. Николаевска 41 066 800452
stemo.bg main@stemo.bg

Път към официалната страница на производителя на ERP софтуера:

https://www.sap.com/dmc/exp/2014-09-02-hana-hardware/enEN/intel-systems.html#categories=Hewlett%20Packard%20Enterprise%23Intel%20Xeon%20SP%20%20(Skylake)&recordid=1902

Разпечатка от официалната страница на производителя на предложената SAP ERP система – www.sap.com



Дата: 02.09.2019 г.

Декларо

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Управите

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

ДЕКЛАРАЦИЯ

за конфиденциалност по чл. 102, ал. 1 ЗОП

Долуподписаният Георги Тихов качеството си на управител на СТЕМО ООД, ЕИК: 817080126, седалище и адрес на управление: гр. Габрово 5300, ул. „Николаевска" 48,

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

1. Информацията, съдържаща се на следните места от техническото ни предложение, съдържа търговска тайна, с което следва да се считат за конфиденциални:

Приложение 1:
т.3.2.3 – разработка на специфичен подход за разпределение на дейностите в проектния екип
т.5 - разработка на специфичен подход за разпределение на дейностите по експерти
т.7 - разработка на специфичен подход за вътрешен контрол за гарантиране на качеството при изпълнение на поръчката

Приложение 2:
т.5 – специфична разработка на техническото решение
т.6 - специфична разработка на функционалното решение
т.8 – специфично техническо решение за ресурси на експлоатационна среда

Приложение 3:
т.2.3 – поддръжка на направените от Стемо настройки на системата
т.2.4 – осигуряване на IT ресурс като услуга

Приложение 4:
т.3 – копие на договор за наемане на ИТ ресурси

2. Не бихме желали информацията по т. 1 да бъде разкривана от възложителя, освен в предвидените от закона случаи.

СТЕМО - ГАБРОВО

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Дата	09/ 09
Име и фамилия	Георги
Длъжност	Управител
Наименование на участника	СТЕМО ООД

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679

Приложение № 3

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Долуподписаният Георги Тихомиров Тихов в качеството си на Управител на СТЕМО ООД

След запознаване с документацията за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка ТП001874 с предмет:

„Внедряване и гаранционна поддръжка на информационна система за планиране, управление и оптимизация на ресурсите в „Софийска вода“ (ERP)“, Ви представяме нашето ценово предложение, както следва:

1. ЦЕНОВИ ТАБЛИЦИ

Таблица 1 „РАЗХОДИ ЗА НАЧАЛНИ ИНВЕСТИЦИИ“

№	Компонент	Цена (лв.)
1.	Софтуерни лицензи за SAP S/4HANA и лицензи за база данни SAP HANA на Информационната система	**598 400,00**
2.	Техническа поддръжка на софтуерните лицензи и лицензите за база данни на Информационната система	**263 296,00**
3.	Осигуряване на ресурси на експлоатационната среда на Информационната система	**524 930,00**
4.	Внедряване на Информационната система	**1 109 000,00**
	ОБЩО /Таблица 1/	**2 495 626,00**

При попълване на **таблица „Разходи за начални инвестиции“**, участниците следва да вземат предвид следното:

В клетка *Софтуерни лицензи и лицензи за база данни на Информационната система*, участниците следва да посочат:

- Общата цена за софтуерните лицензи на системата и лицензите за базата данни. Участникът следва да вземе предвид лицензите за целия софтуер, както и други софтуерни програми (ако е приложимо), необходими с цел предложеното решение да съответства на обхвата на проекта. Участникът следва да посочи типа база данни и системата за лицензиране.

В клетка *Техническа поддръжка на софтуерните лицензи и лицензите за база данни на Информационната система*, участниците следва да посочат:

➢ Общата стойност на техническата поддръжка на софтуерните лицензи на Информационната система и лицензите за база данни, като тя следва да продължи до изтичане на гаранционната поддръжка.

В клетка *Осигуряване на ресурси на експлоатационната среда на Информационната система*, участниците следва да посочат:

➢ Общата стойност на осигурените ресурси на експлоатационната среда и прилежащите й услуги по наблюдение и поддръжка в режим 24/7, необходими за постигане на очакваните от Информационната система резултати и гарантиране на нейната висока надеждност, като тя следва да продължи до изтичане на гаранционната поддръжка.

В клетка *Внедряване на Информационната системата*, участниците следва да посочат:

➢ Общата стойност на всички необходими дейности по внедряването на Информационната система, включително 12 месеца гаранционна поддръжка.

Таблица 2 „РАЗХОДИ ЗА ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗРАБОТКИ“

Компонент	**Цена човекочас**	**Цена на човекоден (при 8 консултантски часа на ден)**	**Цена за 350 човекодена (при 8 консултантнски часа на ден)**
Допълнителни разработки по системата, възложени от Възложителя, които не попадат в обхвата на техническата спецификация	88,75	710,00	248 500,00
		ОБЩО цена за 350 човекодена /Таблица 2/	**248 500,00**

При попълване на **таблица „Разходи за допълнителни разработки“**, участниците следва да вземат предвид следното:

➢ Цената на услугите по допълнителни разработки следва да се изчисли въз основа на фиксирана цена на човекочас (съответно човекоден) при посочените по-горе брой човекодни.

➢ Разходите по Таблица 2 са за дейности, свързани с допълнителни разработки по системата, възложени по изрично задание на Възложителя в продължение на целия период на изпълнение на поръчката. Тяхната обща стойност не трябва да надвишава 10% от посочената стойност по Таблица 1 по-горе.

➢ Дейностите се възлагат по усмотрение на Възложителя, при необходимост и/или в съответствие със специфичните нужди на Възложителя.

➢ Възнаграждението по Таблица 2 е дължимо и се заплаща само след изрично възлагане на допълнителни дейности извън обхвата на техническата спецификация от страна на Възложителя.

Таблица 3 „РАЗХОДИ ЗА ПОДДРЪЖКА“

Компонент	**Година 3**	**Година 4**	**Година 5**
Техническа поддръжка на софтуерните лицензи и базата данни на Информационната система	**131 648,00**	**131 648,00**	**131 648,00**
Осигуряване на ресурси на експлоатационна среда на Информационната система и прилежащите й услуги	**321 600,00**	**321 600,00**	**321 600,00**
Общо за година:	**453 248,00**	**453 248,00**	**453 248,00**
ОБЩО разходи за Години 3+4+5 /Таблица 3/			**1 359 744,00**

Таблица 4 „РАЗХОДИ ЗА ПОДДРЪЖКА НА НАСТРОЙКИТЕ НА СИСТЕМАТА“

Компонент	**Цена човекочас**	**Цена на човекоден (при 8 консултантски часа на ден)**	**Цена за 360 човекодена (при 8 консултантнски часа на ден)**
Услуги по поддръжка на настройките на системата	86,75	694,00	249 840,00
		ОБЩО цена за 360 човекодена /Таблица 4/	**249 840,00**

При попълване на **таблица „Разходи за поддръжка на настройките на системата“**, участниците следва да вземат предвид следното:

- Цената на услугите по поддръжка на настройките на системата за години 3-5, следва да се изчисли въз основа на фиксирана цена на човекочас и условен брой часове поддръжка, както е посочено. Този брой часове следва да служи само за обща база. При възлагане на опцията, тази поддръжка следва да се фактурира въз основа на реалните часове поддръжка, извършена при поискване от Възложителя, посочени във валидирани от Възложителя месечни отчети за извършената работа.

2. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. При формиране на ценовото си предложение участниците следва да имат предвид следното:

Ценовото предложение, подлежащо на оценка, се образува от сумиране на стойностите от редове „Общо“ от Таблица 1, Таблица 2, Таблица 3 и Таблица 4 от Приложение № 3 „Ценово предложение“ и не може да надхвърля 4 360 000 лв. без ДДС, а предложената цена по Таблица 2 не може да надхвърля 10% от посочената стойност по Таблица 1. Същевременно сумата на оферираните стойности на редове „Общо“ от Таблица 2, Таблица 3 и Таблица 4 не може да надхвърля 1 860 000 лв. без ДДС.

Дата: 09.09.2019 г.

Подпис и п

Информацията е заличена съгласно чл.5 и чл.6 от Регламент (ЕС) 2016/679