



ДО  
Г-ЖА ВЕСЕЛИНА БАЕВА

Председател на комисия,  
назначена със заповед №95-00-593/23.10.2018 г.  
на упълномощения възложител

**Относно:** Ваше писмо с изх. № 10-13448/30.10.2018 г. с искане за разяснения, във връзка с обществена поръчка на министъра на външните работи, открита с Решение № 37-00-32/10.09.2018 г.

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО БАЕВА,**

С настоящото, БУЛ ЕС АЙ ООД предоставя исканите разяснения по техническото ни предложение, част от офертата ни, подадена по надлежния ред и срок за участие в процедура за възлагане на обществена поръчка открита с Решение № 37-00-32/10.09.2018 г.

**ВЪПРОС 1.** Моля да посочите, как участникът възнамерява да реагира и да разреши възникнал проблем съответно с

- 1.1. Въздействие/Приоритет - Критично / Приоритет 1 - с време на реакция до 10 (десет) минути, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент;
- 1.2. Високо / Приоритет 2 – с време на реакция до 30 (тридесет) минути, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент;
- 1.3. Средно / Приоритет 3 – с време на реакция до 1 (един) час, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент;
- 1.4. Ниско / Приоритет 4 – с време на реакция до 2 (два) часа, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент;

#### **РАЗЯСНЕНИЕ:**

Пълният, изчерпателен и логически обоснован отговор на поставения от вас въпрос е изложен в цялостното Техническото предложение на БУЛ ЕС АЙ ООД и приложенията към него, изготвено съгласно Образец 2 от документацията за възлагане на обществената поръчка, открита с Решение № 37-00-32/10.09.2018 г.

1. Подхода , методиката и организацията на **обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси** за възникнали проблеми с всички възможни приоритети/въздействия са представени в т. 4.3., т. 6, т. 7 и Приложение 2.4. от Техническото предложение на "БУЛ ЕС АЙ" ООД.

2. Обхвата на дейностите по **обслужване и поддръжка на Националната визова**

*информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси е представен в т. 5 и в Приложение 2.7. от Техническото предложение на "БУЛ ЕС АЙ" ООД.*

3. Ресурсната обезпеченост на дейностите по *обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси* е представена в т. 4.2. и Приложение 2.7. от Техническото предложение на "БУЛ ЕС АЙ" ООД, като следва да се подчертае и декларираното от нас обстоятелство, че при необходимост от работа на място ще бъдат осигурени достатъчен брой специалисти (минимум двама) на място в ЦУ на МВнР, които да предоставят второ и трето ниво на поддръжка на крайните потребители на КБДИ, съгласно изискванията на Възложителя.

С уважение:

Заличено на осн.  
чл.2 от ЗЗЛД  
**Красимир Антонов**  
Управител на  
"БУЛ ЕС АЙ" ООД