

СТАНДАРТИЗИРАН ОБРАЗЕЦ НА ДОГОВОР
за възлагане на обществена поръчка за услуги

№

Днес, 18.01.2019 г., в гр. София, между:

НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ, София, 1169, пл. "Народно събрание" 2, ЕИК по БУЛСТАТ № 000695018, идентификационен № по ДДС: BG 000695018, представлявано от Стефана Караславова на длъжност главен секретар, оправомощена със Заповед № АД-750-05-180 от 21.11.2017 г. и от Бойка Цонкова главен счетоводител, наричано по-нататък в договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

„ИНДЕКС-БЪЛГАРИЯ“ ООД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1784, район Младост, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1, вписано в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел към Агенцията по вписванията с ЕИК 121415869, идентификационен № по ДДС: BG121415869, представлявано от Любомир Атанасов и Благой Ленков, в качеството на управители, заедно, наричано по-нататък в договора **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 194 от Закона за обществени поръчки и утвърден протокол № ОП-855-00-381 от 18.12.2018 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях,

се сключи този договор („Договора/Договорът“) за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши срещу възнаграждение и при условията на този Договор, услуга по осигуряване на пълна поддръжка на уеб базираната Интегрирана информационна система (ИИС) на Народното събрание (НС) и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях, наричана по-долу за краткост **„Услугата“**.

(2) Изпълнителят извършва поддръжката на системата при спазване на действащото законодателство, техническите и технологични правила, нормативи и стандарти в страната от обучен и сертифициран персонал.

(3) Поддръжката на системата се осигурява в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

(4) Договорът се изпълнява в условията на работещо Народно събрание, в т.ч. действащи Интегрирана информационна система (ИИС) на Народното събрание (НС) и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, без да се пречи на нормалното му функциониране.

(5) При необходимост от извършване на определена дейност по поддръжката на системата, или дейност за осигуряване и/или подобряване на функционалността ѝ, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ подава писмена заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ най-малко 24 часа предварително, в която посочва вида, обема и срока за изпълнение на съответната дейност.

(6) При възникване на проблеми при функционирането на системата изпълнителят се отзовава до 1 час от подаване на заявка (писмено и по телефон) с информация за характера и датата на възникване на повредата.

(7) При възникване на критичен проблем при функционирането на системата изпълнителят се отзовава до 30 минути, от подаване на заявка (писмено и по телефон), независимо дали е в работен или почивен ден.

(8) При изпълнение на договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, до 30 (тридесет) дни след публикуването им в "Държавен вестник".

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугата в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 към този Договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 2 (два) дни от датата на сключване на Договора, но най-късно преди започване на неговото изпълнение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 2 (два) дни от настъпване на съответното обстоятелство.

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Договорът влиза в сила на датата на регистриране в деловодната система на Възложителя, която се поставя на всички екземпляри и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от Страните задължения по Договора, но за не повече от тринадесет месеца, считано от датата на сключването му.

Чл. 5. Срокът за изпълнение на Услугата, предмет на настоящия договор е една година, считано от датата на влизането му в сила.

Чл. 6. Мястото на изпълнение на Договора е в сградите на Народното събрание, находящи се в София, пл. "Народно събрание" № 2 и пл. "Княз Александър I" № 1.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 7. (1) За предоставяне на Услугата в обхвата на договора, подробно индивидуализирани в чл.1, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ цена в размер на 49 920 (четиридесет и девет хиляди деветстотин и двадесет) лева без ДДС и 59 904 (петдесет и девет хиляди деветстотин и четири) лева с ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“).

(2) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи за изпълнение на услугата, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, транспорт, лицензи за софтуера, обучение(при необходимост), като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(3) Цената, посочена в ал. 1, е фиксирана за времето на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП. В случай, че по време на изпълнение на Договора размерът на ДДС бъде променен, Цената следва да се счита изменена автоматично, в съответствие с нормативно определения размер на данъка, без да е необходимо подписването на допълнително споразумение.

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по банков път Цената по този Договор на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, в срок от 15 (петнадесет) дни от изтичането на всеки месечен период и след представяне на следните документи:

- отчет за предоставената услуга за съответния месец, представен от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок от изтичане на всеки месечен период;

- приемо-предавателен протокол за приемане на услугата предоставена за съответния месец, подписан от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок след получаване на отчета;

- фактура за дължимата сума за извършената услуга в съответния месец, издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представена на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 9. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в левове, чрез банков превод по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка: АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ

BIC: BUINBGSF

IBAN: BG29BUIN95611010008510

Титуляр на сметката: „Индекс-България“ ООД

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

Чл. 10. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ отчет за изпълнението на съответната част от Услугите за съответния период, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

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

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора, и заплаща възнаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 20 (двадесет) дни от подписването на приемо-предавателен протокол. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа (ако е приложимо).

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ¹ [ГАРАНЦИЯ ЗА АВАНСОВО ПРЕДОСТАВЕНИ СРЕДСТВА – (неприложимо)]

Гаранция за изпълнение

Чл. 11. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на [...] % ([...] на сто) от Стойността на Договора без ДДС, а именно [[..... (.....)] (посочва се сумата, за която се издава гаранцията за изпълнение, като размерът ѝ не може да надвишава 5 % (пет на сто), съответно 2 % (две на сто) от стойността на договора²)] лева/евро/друга валута („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на [задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по] Договора. [Страните се съгласяват, че Сума в размер на [[..... (.....)], представляваща [...] % ([...] на сто) от Гаранцията за изпълнение, е предназначена по-конкретно за обезпечаване на гаранционното поддържане, предвидено в Договора.³]

Чл. 12. (1) В случай на изменение на Договора⁴, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с [индексиране на Цената,], **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до [...] (словом)] дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

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

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, при спазване на изискванията на чл. [13] от Договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. [14] от Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. [15] от Договора.]

Чл. 13. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по [банковата сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочена в Документацията за обществената поръчка] / [следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

Банка: [.....]
BIC: [.....]
IBAN: [.....].

Чл. 14. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

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

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

Чл. 15. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на [застрахователна полица], [издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ] / [в която ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер)], която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора [плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора].

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок, [както и по всяко изплащане на застрахователно обезщетение в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, [при наличието на основание за това,]] са за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 16. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до [[...] (словом)] дни след прекратяването на Договора [приключване на изпълнението на Договора и окончателно приемане на Услугите] в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, посочена в чл. [9] от Договора;

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

3. когато е във формата на застраховка – чрез [връщане на оригинала на [застрахователната полица/застрахователния сертификат] на представител на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или упълномощено от него лице] / [изпращане на писмено уведомление до застрахователя].

[(3)] ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава съответна част от Гаранцията за изпълнение след приключване и приемане по реда на чл. [28 и 29] от Договора на всеки отделен [период/етап]. В такъв случай, освобождаването се извършва за сума, пропорционална на частта от Стойността на Договора [период/етап]. При необходимост, във връзка с поэтапното освобождаване на Гаранцията за изпълнение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на

ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка.^{5]}

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

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не започне работа по изпълнение на Договора [в срок до / за период по-дълъг от] [...] (словом)] дни след Датата на влизане в сила и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ развали Договора на това основание;
2. при пълно неизпълнение [, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ,] и разваляне на Договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на това основание;
3. при прекратяване на дейността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 19. В всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 20. Когато ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до [...] (словом)] дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ сума по сметката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. [11] от Договора.

Гаранция за авансово предоставени средства

Чл. 21. (1) При подписването на този Договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и гаранция, която обезпечава авансово предоставените средства в размер на [..... (.....)] (посочва се сумата, за която е уговорено авансово плащане)] лева, както е предвидено в Чл.[9 б.(а)] от Договора („Гаранция за авансово предоставени средства“).

(2) Гаранцията за авансово предоставени средства се представя по избор на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в една от формите, посочени в ЗОП, при съответно спазване на изискванията на Чл.[13 – 15].

(3) Гаранцията за авансово предоставени средства се освобождава до 3 (три) дни след връщане или усвояване на аванса^{6]}.

Общи условия относно Гаранцията за изпълнение и Гаранцията за авансово предоставени средства

Чл. 22. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение [и Гаранцията за авансово предоставени средства] са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

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

Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл. 7 – 9 от договора;
2. да иска и да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора.

Чл. 25. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугата и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложенията;
2. да съставя и представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимите отчети и да участва в съставянето на протоколите при условията на договора. В отчета се описва извършената услуга, отстранената повреда и се прилага съответната техническа документация;
3. да информира своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ указания и/или съдействие за отстраняването им;
4. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 43 от Договора;
6. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП/да възложи съответна част от Услугите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, и да контролира изпълнението на техните задължения *(ако е приложимо)*;
7. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор *(ако е приложимо)*;

8. да не променя състава на персонала от Списъка на персонала, който ще отговаря за изпълнението на Услугата, без предварително писмено уведомление на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
9. да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 (три) дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител изпълнителят изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП (ако е приложимо).
10. да изпълнява договора без да нарушава условията за нормална работа на Народното събрание. Част от работите да се изпълняват след изтичане на нормалното работно време на Народното събрание – 17.30 ч., без това да променя договорената цена.
11. да пази имуществото на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с грижата на добър търговец и да отстранява евентуално нанесени щети по пазарни цени, за своя сметка.
12. да изпълнява всички видове дейности по договора с помощта на обучен и сертифициран персонал, на най-високо съвременно техническо равнище, съгласно Списъка на персонала, приложение № 4 от договора.
13. да отстранява всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципни неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС включваща: сървър за приложение (Tomcat), сървър за бази данни (Oracle) и двата уеб сървъра - на Народно събрание и на „Държавен вестник“, както и сървър за следене на клъстера и сървър за синхронизация. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност, ако повредата се дължи на груба небрежност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или неспазване на инструкциите за работа.
14. в случаите по т. 13 да се отзовава в срок до 1 /един/ час от подадената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ заявка - писмено и на тел: 02 903 4402; 0882 376 445 и 0884 972 196.
15. при възникване на критичен проблем при функционирането на системата да се отзовава до 30 минути, от подадената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ заявка - писмено и на тел: 02 903 4402; 0882 376 445 и 0884 972 196, независимо дали е в работен или почивен ден.
16. при невъзможност за бързо отстраняване на проблема в случаите по т. 14 и т. 15 да предвиди механизъм за деактивиране (сваляне оф-лайн) на съответната секция или подсекция.
17. да извършва всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, в срок до 30 дни от публикуването им в "Държавен вестник".
18. следене състоянието на уеб портала на НС и интернет страницата на „Държавен вестник“, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;
19. да поддържа в актуално състояние компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите.
20. периодично да архивира данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание.

21. да оказва съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокривани от функционалността на системата.
22. да предостави актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците.
23. да обучи потребителите и администраторите след направени промени в софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите.

Общи права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава Услугата в уговорения срок, количество и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на изготвените от него отчети/протоколи или съответна част от тях;
4. да не приеме някои от отчетите/протоколите, в съответствие с уговореното в чл. 30 от Договора;
5. При възникване на проблеми при функционирането на системата да подаде заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с информация за характера и датата на възникване на повредата - писмено и на тел: 02 903 4402; 0882 376 445 и 0884 972 196.
6. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по всяко време да проверява изпълнението на договора от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като с това не нарушава оперативната самостоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 27. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугата за всеки отделен месечен период всеки от отчетите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор и да участва в съставянето на протоколите при условията на Договора;
2. да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;
3. да предостави и осигури достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до информацията, необходима за извършването на Услугата, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 43 от Договора;
5. да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поиска това;
6. да освободи представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на чл. 18/23 от Договора (не е приложимо).

7. При възникване на проблеми при функционирането на системата да подаде заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с информация за характера, датата и часа на възникване на повредата - писмено и на тел: 02 903 4402; 0882 376 445 и 0884 972 196.

8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по всяко време да проверява изпълнението на договора от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като с това не нарушава оперативната самостоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 28. Предаването на изпълнението на Услугата за всеки месечен период се документира по следния начин:

- отчет за предоставената услугата за съответния месец, представен от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок; и
- приемо-предавателен протокол за приемане на услугата предоставена за съответния месец, подписан от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок след получаване на отчета, в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

Чл. 29. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното в 3-дневен срок от представяне на протокола по чл. 28;
2. когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже приемане на изпълнението до отстраняване на недостатъците за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в 5-дневен срок;
3. да откаже да приеме изпълнението при съществени отклонения от договореното, в случай, че констатираните недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение по Договора, както и когато резултатът от изпълнението става безполезен за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) Окончателното приемане на изпълнението на Услугата по този Договор се извършва с подписване на окончателен Приемо-предавателен протокол, подписан от Страните в срок до 10 (*десет*) дни след изтичането на срока на изпълнение по чл. 5 от Договора. В случай, че към този момент бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, те се описват в окончателния Приемо-предавателен протокол и се определя подходящ срок за отстраняването им или налагането на санкция, съгласно чл. 31 – 34 от Договора.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 30. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5 % (нула цяло и пет десети на сто) от месечната вноска за всеки ден забава, но не повече от 30 % (тридесет на сто) от стойността на същата.

Чл. 31. (1) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна дейност или при отклонение от изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Техническата спецификация, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да поиска от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни изцяло и качествено съответната дейност, без да дължи допълнително възнаграждение за това. *В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи гаранцията за*

изпълнение и да прекрати договора (неприложимо). В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, Изпълнителят дължи неустойка в размер на месечната вноса за всеки конкретен случай, а Възложителят има право да прекрати договора.

(2) При неспазване на сроковете по чл. 1, ал. 6 и ал. 7, Изпълнителят дължи неустойка в размер на 50 % от месечната вноса за всеки конкретен случай.

Чл. 32. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 30 % (тридесет на сто) от Стойността на Договора.

Чл. 33. *ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ* има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено *ИЗПЪЛНИТЕЛЯ* за това (неприложимо).

Чл. 34. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 35. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока по чл. 5 от Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;
4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за *ИЗПЪЛНИТЕЛЯ* бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните.
3. когато *ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ* системно (повече от три пъти в рамките на един месец) нарушава задълженията си по чл. 25 от настоящия договор.
4. при неспазване на чл. 43 от настоящия договор.

Чл. 36. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

(2) За целите на този Договор, Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на *ИЗПЪЛНИТЕЛЯ* всеки от следните случаи:

1. когато *ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ* не е започнал изпълнението на Услугата, описани в чл. 1, ал. 1 в срок до 1 (един) ден, считано от Датата на влизане в сила;

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е прекратил изпълнението на Услугата за повече от 1 (един) ден;

3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е допуснал съществено отклонение от Условиата за изпълнение на поръчката, Техническата спецификация и Техническото предложение.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали Договора само с писмено уведомление до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и без да му даде допълнителен срок за изпълнение, ако поради забава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ то е станало безполезно или ако задължението е трябвало да се изпълни непременно в уговореното време.

Чл. 37. В случай, че Договорът е сключен под условие с клауза за отложено изпълнение, всяка от Страните може да прекрати Договора след изтичане на тримесечен срок от сключването му, чрез писмено уведомление до другата Страна, без да дължи предизвестие или обезщетение (неприложимо).

Чл. 38. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал. 1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл. 39. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство:

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

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

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

б) да предаде на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всички отчети/протоколи, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването; и

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

Чл. 40. При предсрочно прекратяване на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ реално изпълнената и приета по установения ред Услуга.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 41. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;

2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора.

Спазване на приложими норми

Чл. 42. При изпълнението на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ [и неговите подизпълнители] е длъжен [са длъжни] да спазва[т] всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 43. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата Страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство.

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

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

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;
2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или
3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

Публични изявления

Чл. 44. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугата, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на резултати от работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Авторски права

Чл. 45. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в същия обем, в който биха принадлежали на автора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

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

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или
2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или
3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

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

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

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 46. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора и по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 47. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 48. (1) Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон. Страните се съгласяват, че за непреодолима сила ще се считат и изменения в приложимото право, касаещи дейността на която и да е от тях, и възпрепятстващи изпълнението или водещи до невъзможност за изпълнение на поетите с Договора задължения.

(3) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

(5) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;
2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила; или
3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 49. В случай на противоречие между каквито и да било уговорки между Страните и действащи нормативни актове, приложими към предмета на Договора, такива уговорки се считат за невалидни и се заместват от съответните разпоредби на нормативния акт, без това да влече нищожност на Договора и на останалите уговорки между Страните. Нищожността на някоя клауза от Договора не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Уведомления

Чл. 50. (1) Всички уведомления между Страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

(2) За целите на този Договор данните и лицата за контакт на Страните са, както следва:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, 1169, пл. „Княз Александър I“ № 1

Тел.: 02/9393051

Факс: 02/9393051

e-mail: s.strashimirov@parliament.bg

Лице за контакт: Страшимир Страшимиров, държавен експерт в дирекция ИКС;

Тел.: 02/9393075

Факс: 02/9393051

e-mail: kaci@parliament.bg

Лице за контакт: Кръстю Мушкаров, държавен експерт в дирекция ИКС

Лицата за контакт са упълномощени от Възложителя да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с Изпълнителя и да подписват необходимите документи по договора.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, 1748, район Младост, ж.к. „Младост 1“, бл. 54, ет. 1

Тел.: 02 903 4400 / * 3355 (*DELL), мобилен: 0882 376 445

Факс: 02 9753681

e-mail: ndoychev@indexbg.bg

Лице за контакт: Николай Дойчев, мениджър предоставяне на услуги,

Лицата за контакт са упълномощени от Изпълнителя да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с Възложителя и да подписват необходимите документи по договора.

(3) За дата на уведомлението се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;
2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;
3. датата на приемането – при изпращане по факс;
4. датата на получаване – при изпращане по електронна поща.

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

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

Приложимо право

Чл. 51. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 52. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

Чл. 53. Този Договор се състои от 17 (седемнадесет) страници и е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

Чл. 54. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 4 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката;

(Приложение № 5 – Гаранция за изпълнение – неприложимо)

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

чл. 2 ЗЗЛД

1.

Стефана Караславова

чл. 2 ЗЗЛД

2.

Бойка Цонкова

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

1. чл. 2 ЗЗЛД

1.

Любомир Атанасов

2. чл. 2 ЗЗЛД

2.

Благой Ленков

Техническа спецификация за обществена поръчка с предмет „Поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях“

Извлечение от документация към обява № ОП-855-00-331 от 30.11.2018 г. за възлагане на обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 от ЗОП с предмет: „Поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях“

I. Обект и предмет на обществената поръчка, описание, технически спецификации и изисквания към изпълнението на поръчката

1. Обект на обществената поръчка

Обект на настоящата обществена поръчка е – предоставяне на услуга по смисъла на чл. 3, ал. 1, т. 3 от ЗОП.

2. Предмет на обществената поръчка:

Осигуряване на пълна поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание (НС) и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях.

Предметът на поръчката съгласно Общия терминологичен речник – CPV е, както следва:

CPV код	Описание
72600000	Услуги по оказване на помощ и консултации в областта на компютърните системи

3. Описание

Интегрираната информационна система (ИИС) на НС обхваща и моделира основните дейности на Народното събрание (документооборот, работа по законопроекти, стенограми, парламентарен контрол и т.н.), като

поддържа актуална информация за всички парламентарни и административни структури. Тя работи съвместно с уеб портала на Народното събрание и интернет страницата на "Държавен вестник". Между тези три системи се обменят и синхронизират определени информационни потоци. Системите, както и всички изходни кодове, скриптове и библиотеки са собственост на Народното събрание.

Интегрираната информационна система (ИИС) на НС е изградена на модулен принцип, като отделните модули използват както собствени, така и споделени информационни масиви.

ИИС на НС се състои от следните модули:

- **Деловодство и виртуално деловодство**

Модул „Деловодство и виртуално деловодство“ е в основата на ИИС на НС. Той се грижи за документите - реализира потока им (документооборота) и чрез него в частност - и пътя на всеки законопроект. Той се явява един от ключовите елементи в имплементирането на модела, описващ функционирането на Народното събрание от информационна гледна точка.

- **Законодателна дейност**

Този модул съдържа информация за разглежданите от Народното събрание актове – от момента на внасянето им, през различните етапи на обсъждания, изготвяне на становища от различни комисии, до приемането на окончателния акт. Тук се описва основната дейност на Народното събрание, като се използват структурите от данни, които се дефинират и актуализират в модулите “Деловодство и виртуално деловодство” и “Административни и парламентарни структури”.

- **Парламентарен контрол**

Този модул съдържа информация за осъществяваните от Народното събрание различни форми на парламентарен контрол – от внасянето на въпроси, питания и проекти за актове, преминаването им през различни етапи, до приключването на процедурата по тях или приемането на съответния акт по реализираната вече форма на парламентарен контрол. Използва се за въвеждане и следене на движението на въпросите, питанията, разискванията по питания, изслушванията, вотовете на недоверие и вотовете на доверие.

- **Административни и парламентарни структури**

Този модул описва целия състав на Народното събрание – народните представители и парламентарните служители (административни звена), както и външни експерти и сътрудници.

- **Пленарни заседания**

Модул “Пленарни заседания” поддържа информация за проведените заседания, дневният ред и гласуванията на народните представители по него.

- **Международни връзки и протокол**

Модулът съдържа информация относно организацията и координацията на международната дейност на Народното събрание, описва участието на

делегации в международните парламентарни организации и други форуми, обезпечава протоколното покритие на мероприятията с участие на народните представители в страната и чужбина. Моделира дейността на дирекция „МПВБПСЕС“ – различните събития, касаещи международните прояви на НС (срещи, асамблеи, конференции и т.н.).

• Въпроси на ЕС

Предназначението на този модул е да автоматизира документооборота между Народното събрание и структурите на Европейския съюз – обработвайки информация и документи за разглеждани и приемани актове от Народното събрание и за имащи връзка с тях актове на Европейския съюз, получаването в Народното събрание на актове на Европейския съюз и изпращането на актове на Народното събрание до Европейския съюз.

• Държавен вестник

“Държавен вестник” е официално издание на Република България. С помощта на този модул се планират материалите, които ще влязат в следващите броеве на вестника. Тук се съдържа пълния текст на актовете от официалния раздел и материалите от неофициалния раздел на броевете на вестника след 2009 г.

• Автомобилно обслужване

В този модул се разглеждат задачите, свързани с автомобилното обслужване на парламентарните групи, постоянни комисии, народните представители и служители на Народното събрание при осъществяване на тяхната дейност, както и на официалните гости на Народното събрание, а също така и поддържането на паркингите на Народното събрание.

• Актове

В този модул се описва информацията за актовете на Министерски съвет, постъпили в Народното събрание.

• Преглед на печата

С този модул се осъществява ежедневното следене на теми, засягащи дейността на Народното събрание, отразени в медиите. Модулът съдържа тематични извадки от медийни публикации.

• Администриране на ИИС за НС

Чрез този модул се осъществява управлението на потребителите и техните права за достъп до различните модули на ИИС. Дава възможност за справки за различни операции (създаване и изтриване на обекти и т.н.).

• Справки

Този модул дава обща начална точка за достъп до всички налични в системата справки. Във всеки модул са налични справките, които оперират само върху неговите данни.

Официалният уеб портал на Народното събрание е www.parliament.bg.

Основната му цел е провеждането на активна парламентарна Интернет комуникация и изграждане на позитивен публичен образ на парламента чрез

механизми за ангажиране на гражданите в активен и пряк диалог с народните представители. Уеб порталът на Народното събрание съдържа информация за: Народните представители; Парламентарните структури; Пленарните заседания; Заседанията на комисиите; Законодателния процес; Парламентарния контрол; Международната дейност; Бюджета на НС; Инициативи и обществени прояви с участието на НС; История и факти за НС; Специализирани тематични раздели.

Съдържанието на уеб портала се поддържа чрез **Система за управление на съдържанието (СУС)**. Правата за достъп в системата са обособени в различни нива. Освен през СУС съдържанието на уеб портала се попълва автоматично чрез синхронизация с други информационни системи на НС: Интегрираната информационна система (ИИС) на НС; Система за гласуване; Система за видеоизлъчване.

Уеб порталът на Народно събрание се хоства на сървър на НС. Информацията се публикува при спазване на изискванията на Закона за защита на личните данни и при спазване на изискванията на Закона за защита на класифицираната информация.

Интернет страницата на "Държавен вестник" –
www.dv.parliament.bg

Официалният и неофициалният раздел се публикуват и в интернет страницата на "Държавен вестник". Допълнително се поддържа и регистър на публикуваните концесии. Броевете на вестника могат да се изтеглят в електронен вид. Интернет страницата предоставя и възможност за пълнотекстово търсене във всички материали. Съдържанието на интернет страницата се поддържа от модул "Държавен вестник" на ИИС.

Интернет страницата на „Държавен вестник“ се хоства на сървър на НС.

4. Техническа спецификация

Изпълнителят, трябва да осигури пълна поддръжка на ИИС на НС, официалните уеб портал на НС и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях в тяхната цялост, което включва:

4.1. Хардуер:

Да се поддържат в работоспособно състояние и оптимална производителност следната група от сървъри:

- Три броя сървъри Lenovo ThinkServer RD-450; 2 x Intel Xeon; 32 GB памет, осигуряващи работата на ИИС;
- Споделен външен дисков масив (сторидж) Fujitsu Eternus DX-200 S3, на който се намира базата данни на ИИС;
- Сървър HP Proliant DL380p G8, обслужващ WEB сайта на Народното събрание, поддържащ собствен MySQL сървър, и свързан със сървъра за бази данни на ИИС;

- Сървър IBM x3650, обслужващ WEB сайта на „Държавен вестник“, свързан със сървъра за бази данни на ИИС;

- Сървър IBM x3650 за синхронизация, който периодично опреснява/синхронизира данните между ИИС и уеб портала на НС.

В рамките на обслужването са включени услугите по възстановяване на работоспособността отдалечено и на място. Не се включва замяната на дефектирали хардуерни компоненти. Доставка на резервни части не е предмет на настоящата поръчка.

4.2. Софтуер:

ИИС на НС и интернет страницата на „Държавен вестник“ използват следната софтуерна платформа:

- Виртуализиращ софтуер VMWare vSphere;
- Операционни системи - Windows/Linux;
- Сървър база данни - Oracle;
- Сървър за приложения – Apache Tomcat;
- Използвани програмни езици - Java.

Уеб портала на НС използва следната софтуерна платформа:

- Операционна система - GNU/Linux CentOS;
- Сървър база данни - MySQL;
- WEB сървър - Apache;
- Използвани програмни езици - PHP, JavaScript, XHTML и CSS;

Уеб порталът на НС се поддържа от Система за управление на съдържанието (СУС), чрез която различни потребители попълват данни, видими на уеб портала.

Софтуер за периодична синхронизация между ИИС и уеб портала на НС. Синхронизация на данни между системата за гласуване на НС и уеб портала на НС при отразяване на пленарни заседания. Среда за разработка: .Net framework.

4.3 Поддръжката на трите системи трябва да включва:

- отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципни неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС, изградена от модулите описани в т. 3 от настоящия раздел и включваща: сървър за приложение (Tomcat), сървър за бази данни (Oracle) и двата уеб сървъра - на Народно събрание и на „Държавен вестник“, както и сървър за слеждане на клъстера и сървър за синхронизация;

- извършване на всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, в срок до 30 дни от публикуването им в "Държавен вестник";

- слеждане състоянието на уеб портала на НС и интернет страницата на „Държавен вестник“, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;

- поддържане в актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;
- периодично архивиране на данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание;
- оказване на съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокривани от функционалността на системата;
- предоставяне на актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците;
- обучение на потребителите и администраторите след направени промени в софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите.

4.4 Други:

- оказване на съдействие за възстановяване работоспособността на системите при възникнали проблеми извън приложния софтуер и хардуер;
- при изявено желание от страна на Възложителя да се оказва съдействие при миграцията на компоненти на системите върху нови сървъри, с цел решаване на хардуерни проблеми, проблеми с производителността или разширяване на някоя от системите.

4.5 Време за реакция:

Времето за реакция след докладван проблем трябва да е до един час. Поддръжката на системите трябва да бъде 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата, в продължение на една година, считано от датата на сключването на договора.

Поради изключителната значимост на официалния уеб портал на НС, при критичен проблем времето за отстраняване трябва да е до 30 минути, независимо дали е в работен или почивен ден. При невъзможност за бързо отстраняване на проблема трябва да е предвиден механизъм за деактивиране (сваляне оф-лайн) на съответната секция или подсекция.

В техническото предложение участникът трябва да представи като минимум следното:

- Описание на конкретни дейности, които Участникът възнамерява да изпълни по отношение на изискваната поддръжка, съобразено с техническата спецификация и цели на поръчката. Участникът трябва да демонстрира разбиране на функционирането на системи от подобен тип.
- Описание на общата организация на дейностите по поддръжката, методологията за управление, документиране и отчитането им, контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.

Поради спецификата на обществената поръчка в приложение към техническото предложение е необходимо да бъдат представени заверени от участника копия на валидни сертификати за партньорство със съответните

нива за:

- Oracle, ниво на партньорство Златно. Изискването е свързано с използването на Oracle БД в експлоатираната ИИС на НС;
- Microsoft, ниво на партньорство Златно. Изискването е свързано с използването на ОС на Microsoft в системите на НС;
- VMware, ниво на партньорство Enterprise Solution Partner. Изискването е свързано с използвания софтуер за виртуализация в ИИС на НС.

5. Местополучение на изпълнение на поръчката.

Сградите на Народното събрание на следните адреси в гр. София:

- пл. „Народно събрание“ № 2
- пл. „Княз Александър I“ № 1

6. Срок за изпълнение на поръчката.

Срокът за изпълнение на услугата, предмет на поръчката е една година, считано от датата на сключване на договора.

Договорът влиза в сила от датата на регистрацията в деловодната система на Възложителя, която се поставя на всички екземпляри и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от страните задължения по договора, но за не повече от тринадесет месеца, считано от датата на сключването му.

7. Цена и начин на плащане

7.1. Предлагаема цена и начин на образуване.

Цената се посочва в лева, без включен ДДС с точност до втория знак след десетичната запетая, и включва всички разходи за изпълнение на услугата, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, транспорт, лицензи за софтуера, обучение(при необходимост), като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разноси, направени от изпълнителя.

Цената за изпълнение на поръчката не може да надхвърля сумата от 50 000 (петдесет хиляди)лева без ДДС.

7.2. Начин на плащане.

Плащането се извършва в левове, по банков път, на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, в срок от 15 (петнадесет) дни от изтичането на всеки месечен период и след представяне на следните документи:

а) отчет за предоставената услуга за съответния месец, представен от изпълнителя на възложителя.

б) приемо-предавателен протокол за приемане на услугата предоставена за съответния месец, подписан от възложителя и изпълнителя;
и

в) фактура за дължимата сума за извършената услуга в съответния месец издадена от изпълнителя и представена на възложителя.

1784 София, Младост 1, бл 54
Тел: 02 903 4400, *3355 (*DELL)
02 975 3465, факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg, www.indexbg.bg
Алианс Банк България АД
IBAN: 29BUIN95611010008510
ЕИК: 121415869

Приложение № 2

към договор №

077-955-02-10

18.01.2019г.



Index-Bulgaria Ltd.

ISO 9001 2015 ISO IEC 27001 2013 Certified
ISO 14001 2004 ISO IEC 20000-1 2011 Certified

„Индекс-България“ ООД, ЕИК 121415869

гр. София 1784, Община Столична, ж.к. Младост 1, бл.54, етаж 1,

тел: 02 975 3331, 02 974 3898, 02 975 3465, факс: 02 975 36 81.

e-mail: ib@indexbg.bg, www.indexbg.bg

(наименование на участника)

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ*

По образец – Приложение № 4

**за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Поддръжка на
Интегрираната информационна система на Народното събрание и
свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и
интернет страницата на „Държавен вестник“, както и
синхронизирането на данните между тях“**

До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

След като се запознахме с обявата и документацията за участие в обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 ЗОП с предмет „Поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях“, с възложител Народното събрание на Република България, подписаните, представляващи и управляващи - Любомир Атанасов (Управител) и Благой Ленков (Управител), заявяваме следното:

1. Желаем да участваме в горепосочената обществена поръчка и ще осъществим услугата съгласно условията, посочени в обявата и в Раздел I на документацията за участие.

2. Предлагаме да осъществим обществената поръчка при следните условия:

2.1 Описание на организацията на дейностите по поддръжка - методологията за управление, подходите за контрол на качеството на

чл. 2 ЗЗЛД

чл. 2 ЗЗЛД

чл. 2
ЗЗЛД

чл. 2
ЗЗЛД

чл. 2 ЗЗЛД

изпълнение и за управление на рисковете дадени в Приложение А на настоящето предложение.

2.2 Описание на конкретните дейности ще бъдат изпълнени по отношение на изискваната поддръжка, съобразено с техническата спецификация (т. 4 на Раздел I от документацията за участие) дадено в Приложение Б.

3. Приемаме местоизпълнението на обществената поръчка бъде в сградите на Народното събрание на следните адреси в гр. София: пл. „Народно събрание“ № 2 и пл. „Княз Александър I“ № 1

4. Срокът за изпълнение на услугата, предмет на поръчката е една година, считано от датата на сключване договора.

5. Приемаме условията на предложения от възложителя проект на договор.

6. При изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд**.

7. При изпълнение на поръчката ~~ще няма~~ да използваме подизпълнители и /или трети лица, както следва:¹

8. ~~Прилагам(е) документ за упълномощаване (когато лицето, което подава офертата не е законният представител на участника). Не приложимо.~~

10. Срокът на валидност на настоящата оферта е до 10.03.2019 г.

ПРИЛОЖЕНИЯ: (описват се поотделно)

1. Документи за участие, посочени в раздел V, т. 3 от документацията за участие в обществената поръчка:

- Дании за участника. Информацията е попълнена по образец - Приложение № 1 на документацията по процедурата.;
- Декларация за липса на обстоятелствата по чл. 54, ал. 1, т. 1 - 5 и 7 от ЗОП - Информацията е попълнена по образец (Приложение № 2);
- Заверено копие от валиден сертификат за система за управление на качеството - БДС EN ISO 9001:2015;
- Заверено копие от валиден сертификат за система за управление на сигурността на информацията - БДС EN ISO 27001:2005.

- Списък на услуги, които са еднакви или сходни с предмета на обществената поръчка, изпълнени през последните три години, считано от датата на подаване на офертата, с посочване на стойностите, датите и получателите, заедно с доказателства за извършените услуги.
- Списък на персонала и/или ръководния състав за изпълнение на обществената поръчка, с посочени професионална квалификация и професионален опит - отговарящи на изискванията на Възложителя.

~~2. Списък на трети лица, на чиито капацитет ще позоват при изпълнение на поръчката, с посочване на доказателства, че ще разполагат с техните ресурси. Не приложимо.~~

~~3. Списък на подизпълнителите и частта от поръчката (в процентно изражение), която те ще изпълняват (в случай че участникът възнамерява да възложи изпълнението на част от поръчката на подизпълнител). Не приложимо.~~

4. Заверени копия на валидни сертификати за партньорство със съответните нива за:

- Oracle, ниво на партньорство Златно;
- Microsoft, ниво на партньорство Златно;
- VMware, ниво на партньорство Enterprise Solution Partner.

4. Документ за упълномощаване (не е приложимо);

5. Други (по преценка на участника):

- Приложение А - Описание на организацията на дейностите по поддръжка - методологията за управление, подходите за контрол на качеството на изпълнение и за управление на рисковете ;
- Приложение Б - Описание на конкретните дейности ще бъдат изпълнени по отношение на изискваната поддръжка, съобразено с техническата спецификация;

10.12.2018 г.

Подпис и печат:

..... чл. 2 ЗЗЛД
1. Управител Любомир Атанасов
(длъжност и име)
..... чл. 2 ЗЗЛД
2. Управител Благой Цепков
(длъжност и име)

Забелешка:

* Участникът има право по своя преценка да допълва и включва информация в офертата си извън определеното по-горе минимално задължително съдържание.

** Участниците могат да получат необходимата информация задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд, които са в сила в Република България и относими към услугата, предмет на поръчката, както следва:

- **Относно задълженията, свързани с данъци и осигуровки:**

Национална агенция по приходите:

Информационен телефон на НАП - 0700 18 700; интернет адрес: www.nap.bg

- **Относно задълженията, свързани с опазване на околната среда:**

Министерство на околната среда и водите:

1000 София, ул. "У. Гладстон" № 67. Телефон: 02 940 6000

Интернет адрес: <http://www3.moesw.government.bg>

- **Относно задълженията, свързани със закрила на заетостта и условията на труд:**

Министерство на труда и социалната политика:

София 1051, ул. Триадица № 2. Телефон: 02 8119 443; 0800 88 001

Интернет адрес: <http://www.mlsp.government.bg>

Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“:

София 1000, бул. „Дондуков“ № 3.

Телефон: 02 8101 759; 0700 17 670; e-mail: seer-idirector@gh.government.bg



ТЕЗА ООД
ЦЕНТЪР ЗА ИНВЕСТИЦИИ

Европейски адрес: София
булевард "9 септември"
№ 100, 1000
Телефон: +359 2 9 641 200
info@teza.bg, teza.bg



Български адрес: София
булевард "9 септември" № 100

Партньорска мрежа на V-Market

V-Market е торговелт партньор на

Индекс-българия ООД

българия

Идентификационен номер на партньор: 1920749

Отличително Ентерпрйз партньорство за решения в Партньорската мрежа на V-Market за инвестиционни и обучителни и отдалечност на високите технологии при предоставянето на общи решения и решения за инициативата на V-Market.

Съгласно с чл. 233Д, Проводен

Удостоверено от компетентна на и извършено от свои притежатели на български език, на приложен документ (Сопутстват Проводен се състои от 1-ба стр

Проводен Явор, чл. 233Д Проводен подпис

чл. 233Д

чл. 233Д



VMware® PARTNER NETWORK

VMware is proud to award

Index Bulgaria Ltd
Bulgaria
Partner ID : 1920749

the distinction of Solution Provider Enterprise Partner
in the VMware Partner Network through investment in
training and dedication to excellence in delivering
VMware virtualization and cloud solutions.





Затен партньор на ORACLE



София 1204, Младост-1, 504
Факс: +359 2 9 604 369
Моб. +359 2 9 603 399
office@teza.bg www.teza.bg

Превод от английски на български

Стордосет връчваме настоящия сертификат на

Индекс-България ООД

за постигнатото ниво в Партньорската мрежа на Oracle – Затен партньор,

с членство валидно до 24 август 2019 г.

Удостоверявам сериозната извършена от мен превод от английски на български език, на приложен документ /Сертификат/. Преводът се състои от 1 /брой/ стр.

Преводач: *Зорб* /чл. 2 33ЛД Петров /подпис/ /чл. 2 33ЛД /печат/



чл. 2
33ЛД

ДИРЕКТОР
ОБЩЕСТВЕНА

ORACLE

Gold
Partner

ORACLE
PartnerNetwork

This certificate is proudly presented to

Index Bulgaria Ltd.

for achieving the level of Oracle PartnerNetwork Gold Level Partner
with a membership valid until 24-Aug-2019

чл. 2 33ЛД





София 1704, Младост 1347
факс: +359 2 4 601 599
телефон: +359 2 4 601 599
office@teza.bg, www.teza.bg



Превод от английски език

Microsoft Ireland Research
One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
D18 5521

Индекс България ООД

Младост 1, бл. 34

София.

България

9 май 2018 г.

Потвърждение за статус на партньор на Microsoft

До когото може да се отнася

На основа на информацията, предоставена от Microsoft Ireland Operations Limited, притежател на Партньорската мрежа на Microsoft в EMEA, имаме удоволствието да Ви информираме, че Индекс-България ООД (Партньор на Microsoft) е вписан в световната партньорска мрежа на Microsoft, и не притежава статут на Златен партньор на Microsoft, със следните компетенции: разработка на приложения. Сертификатът е валиден до 5/15/2019.

С уважение

и не се чете

Удостоверявам верността на извършения от мен превод от английски на български език на приложения документ /Сертификат/. Преводът се състои от 1 бр. стр.

Преводач: Явор, чл. 2 ЗЗЛД Петров, подпис: _____, печат: _____

чл. 2
ЗЗЛД

чл. 2
ЗЗЛД



Microsoft Ireland Research
One Microsoft Place
South County Business Park
Leixlip Avenue
Dublin 18
D18 P121

Microsoft

Index Bulgaria Ltd
MLADOST 1, BL.54
Sofia
Bulgaria

May 9, 2018

Microsoft Partner Status Confirmation

To whom it may concern

Based on information provided by Microsoft Ireland Operations Limited, the owner of the Microsoft Partner Network in EMEA, we are pleased to inform you that Index Bulgaria Ltd (the "Microsoft Partner") is enrolled in the worldwide Microsoft Partner Network and has a status of Microsoft Gold Partner having the following competences: Application development valid until 5/15/2019.

Sincerely,



чл. 2 ЗЗЛД

Microsoft Ireland Research
Directors: Benjamin O'Donnell (US), Keith Doherty (US), James O'Connor, Glenn Cogswell (US)
Registered Number: 241226, Incorporated in Ireland
Registered Office: 10, Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, I.R. Reg No: 12460225 D

Microsoft is an equal opportunity employer

чл. 2
ЗЗЛД





**Приложение А към Техническо
предложение на „Индекс-България“:
Организация на дейностите по
поддръжка - методология за
управление, подходи за контрол на
качеството на изпълнение и за
управление на рисковете**

за изпълнение на обществена поръчка с предмет

***„Поддръжка на Интегрираната информационна
система на Народното събрание и свързаните с нея
официални уеб портал на Народното събрание и
интернет страницата на „Държавен вестник“, както
и синхронизирането на данните между тях“***

София
Декември 2018

Съдържание:

1	Методология за управление на проекта	3
1.1	Описание на методологията.....	3
1.2	Управление на проект.....	3
1.3	Жизнен цикъл на проекта.....	4
1.4	Процесни групи	5
1.5	Приложими области от знания	6
2	Обща организация на проекта	8
2.1	Група за управление.....	10
2.2	Основни отговорности на длъжностните лица	10
3	Документиране на проекта	12
3.1	Канали за комуникация	12
3.2	Правила при комуникация	13
3.3	Срещи по проекта.....	13
4	Контрол на качеството на изпълнение.....	13
4.1	Дефиниция на качеството.....	13
4.2	Роля на качеството	14
4.3	Начини на осигуряване на качеството, инструментариум.....	15
4.4	Процедура за управление на промените	28
5	План за управление на риска	32
5.1	Процес по управление на риска	33
5.2	Регистър на рисковете с мерки, чрез които се минимизират/предотвратят негативните последици.....	39
5.3	Мерки за избягване на посочените рискове	40

1 Методология за управление на проекта

Основното предимство от детайлното познаване на конкретна методология за управление на проект е това, че организацията, в случая Изпълнителя, може да ползва информация натрупана с годините, която в последствие е обобщена в типизиран процес. Следването на такъв процес е прилагане на добра практика, която мултиплицира положителните резултати от изпълнението на конкретен проект. В точките по-долу са дадени описания на термини и процеси, които са приложими към изпълнението на настоящата поръчка.

1.1 Описание на методологията

Настоящият проект ще бъде организиран и управляван, основно като се използва методологията на PMI, базирана на последното издание на PMBOK – 5. В допълнение, световната организация за стандарти – ISO (International Standard organization) през септември 2012 публикува стандарт за управление на проекти – ISO 21 500, които на практика следва PMBOK 4.

1.2 Управление на проект

Управлението на проекти е прилагането на познания, умения, инструменти и техники към дейностите на проекта, за да се удовлетворят изискванията на проекта. Управлението на проекти се осъществява чрез подходящото прилагане и интеграция на 49 логически групирани процеса, обединени в 5 групи. Тези групи са:

- Инициране
- Планиране
- Изпълнение
- Наблюдение и контрол
- Приключване

Управлението на проекти обикновено включва:

- Идентифициране на изискванията на организацията;
- Отговаряне на различните нужди, притеснения и очаквания на заинтересованите лица по време на планиране и изпълнение на проекта;
- Балансиране конкуриращите се ограничения и изисквания на (но не само): обхват, качество, време, бюджет, ресурси, удовлетвореност на заинтересованите страни и не на последно място риск.

Практически, управлението на проекта е приоритизиране на различните ограничения на проекта. За това е и от особена важност да се подготви адекватен план, както и да се оценява въздействието на исканите промени, така че да се осигури успешно приключване на проекта.



Фигура 1 – Структура на проекта

1.3 Жизнен цикъл на проекта

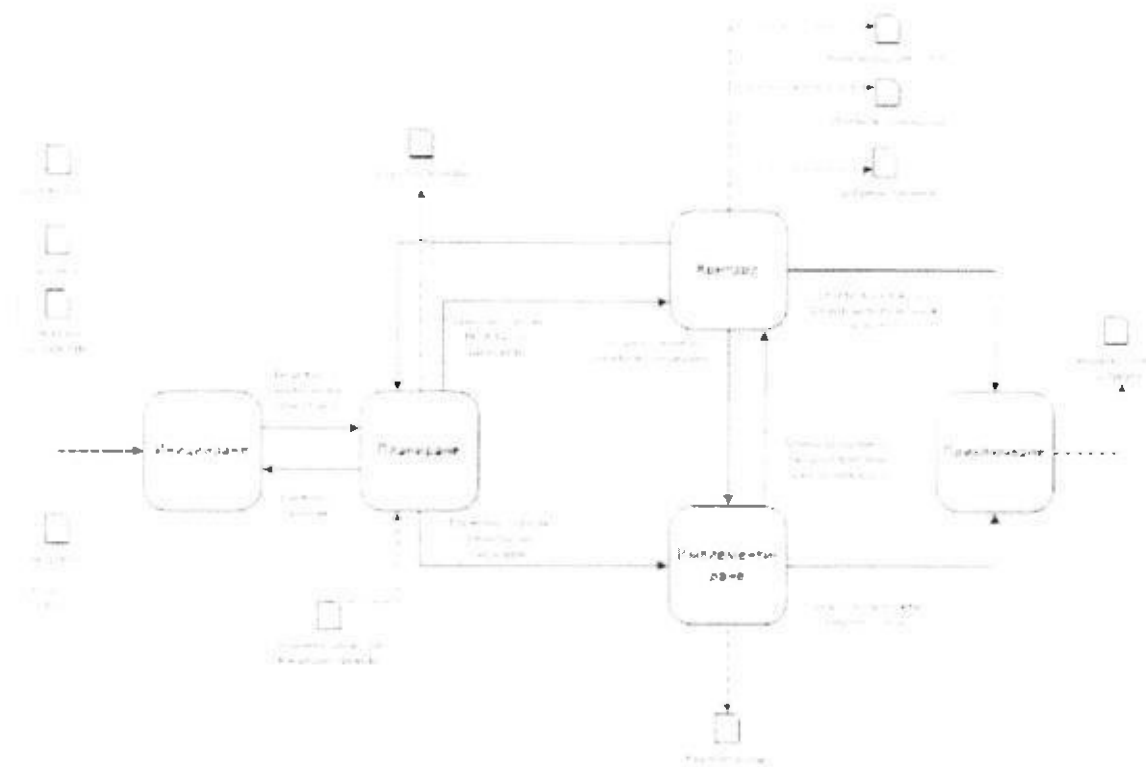
Жизненият цикъл на проекта е сбор от, в общия случай, последователни и понякога застъпващи се фази, чиито наименования или номерация се определят от нуждите на управлението и контрола на организацията. Той може да бъде определен или оформен според уникалните аспекти на организацията, индустрията или използваните технологии. Докато всеки проект има дефинитивно начало и край, дейностите, които се извършват, и продуктите, които се получават като резултат от проекта, варират широко. Жизненият цикъл на проекта дава обща рамка за управление на проекта без оглед на специфичната работа, която трябва да се извърши.

Проектите варират по големина и сложност. Без значение голям, малък, прост или сложен е даден проект, той може да се разпреди към следната структура:

- Стартиране на проекта;
- Организация и подготовка;
- Извършване на работата;
- Приключване.

Процесът на управление на проекта, може да се визуализира със схемата на **Error! Reference source not found.**, където се показват взаимовръзките между отделните

процесни групи, но и се дава препратки към някои основни артефакти, ползвани при управлението на проекта.



Фигура 2 - Механизъм на управление на проекта

Отделните процеси си взаимодействат по между си по сложен начин, така че, в крайна сметка, да осигурят целите на проекта. Много от изходните резултати на даден процес, представляват нужните входни данни за други процеси. Някои от резултати на дадени процеси, от друга страна представляват конкретни материали, нужни за правилното управление на проекта. Могат да се дадат следните примери:

- процесите по идентифициране на рисковете, оценяването им, както и планирането на конкретни мерки за всеки идентифициран риск, имат за изходен материал регистъра на рисковете
- процесът по управление на комуникацията има за изходен материал различни типове отчети – за текущия статус, за напредъка, с прогнози и др.

Настоящият проект ще бъде организиран и управляван, основно като се използва методологията на PMI. Съгласно тази методология, която се обновява периодично, в текущото издание - PMBOK 5, са дефинирани 47 процеса, които се разделя в две дименсии: процесни групи и приложими области от знания

1.4 Процесни групи

Процесни групи - тук групирането на процесите е според конкретните групи, в зависимост от фазата, в която се намира проекта. Групите са 5: Процеси по иницирането (Initiating Processes), Процеси по планирането (Planning Processes), Процеси по

изпълнението (Executing Processes), Процеси за следене и контрол (Monitoring & Controlling Processes) и Процеси по приключването (Closing Processes).

Взаимодействието на тези процеси в рамките на всеки проект може да бъде най-общо дадено с фигурата от по-долу:



Фигура 3 - Взаимодействие на процесите

1.5 Приложими области от знания

Тук процесите се организират, според конкретната област, за която осигуряват нужните резултати. В текущото издание на PMBOK тези области са:

1.5.1 Интеграционно управление – Integration Management

В тази област са включени процеси и дейности за идентифициране, дефиниране, комбиниране, унифициране и координиране на разнообразните процеси и дейности за управление на проекта. Интеграционното управление включва изборът при разпределяне на ресурсите, намирането на баланса при противоречащите си цели и алтернативи, както и управлението на взаимовръзките между различните области.

1.5.2 Управление на обхвата – Scope Management

Тук са включени процесите, нужни за осигуряване, че проектът включва всичките изисквани дейности и само дейностите, които са нужни, за да се приключи успешно проекта. Управлението на обхвата на проекта основно е концентрирано върху дефинирането и контролирането какво е и какво не е включено в проекта.

1.5.3 Управление на сроковете – Time Management

Включват се процесите, чрез които проекта се управлява, така че да приключи навреме.

1.5.4 Управление на разходите – Cost Management

Включват се процесите, участващи в планирането, оценяването, бюджетирането, финансирането, управлението и контролирането на разходите, така че проектът да може да приключи в рамките на одобрения бюджет.

1.5.5 Управление на качеството – Quality Management

Включва организационните процеси и дейности, които определят политиките, целите и отговорностите по качеството, така че проектът да удовлетвори нуждите за които е предприет. Тази област ползва въвеждането на политики и процедури, в рамките на контекста на проекта, система за управление на качеството в рамките на организацията, така както е уместна. Включва се и процеса по непрекъснатото подобрене на дейностите, изпълнявани от организацията. Управлението на качеството се занимава с това да осигури, че изискванията към проекта, включително и към продукта на проекта, ще бъдат изпълнени и валидирани.

1.5.6 Управление на човешките ресурси – Human Resource Management

Тази област включва процесите за организиране, управление и водене на проектния екип на проекта. Проектният екип се състои от хора с назначени роли и отговорности за изпълнението на проекта. Въпреки разпределянето на специфичните роли и отговорности на членовете на проектния екип, включването на всички членове на екипа в планирането и вземането на решение е доста полезно. Участието на членовете на екипа по време на планирането добавя тяхната експертиза за процеса и засилва тяхната отговорност към проекта.

1.5.7 Управление на комуникациите¹ - Communication Management

Тази област включва процесите, които са нужни за да осигурят навременно и уместно планиране, набавяне, създаване, разпределяне, складиране, подобряване, управление, контрол, мониторинг и последните мерки за проектната информацията. Ефективната комуникация създава мостове между различните участници в проекта, независимо от техните разлики от културно и организационно естество, което от своя страна ще повлияе благоприятно върху изпълнението на проекта и неговите резултати.

1.5.8 Управление на риска – Risk Management

Включват се процесите за ръководене на управление на риска планиране, идентифициране, анализ, планиране на отговорите и контролиране на риска в проекта. Целите на управлението на риска са да увеличи вероятността и влиянието на положителните събития и да намали вероятността и влиянието на негативните събития в проекта.

1.5.9 Управление на снабдяването - Procurement Management

Включва процесите нужни за закупуването или придобиването на продукти, услуги или резултати, нужни на проектния екип.

1.5.10 Управление на заинтересованите страни – Stakeholder Management

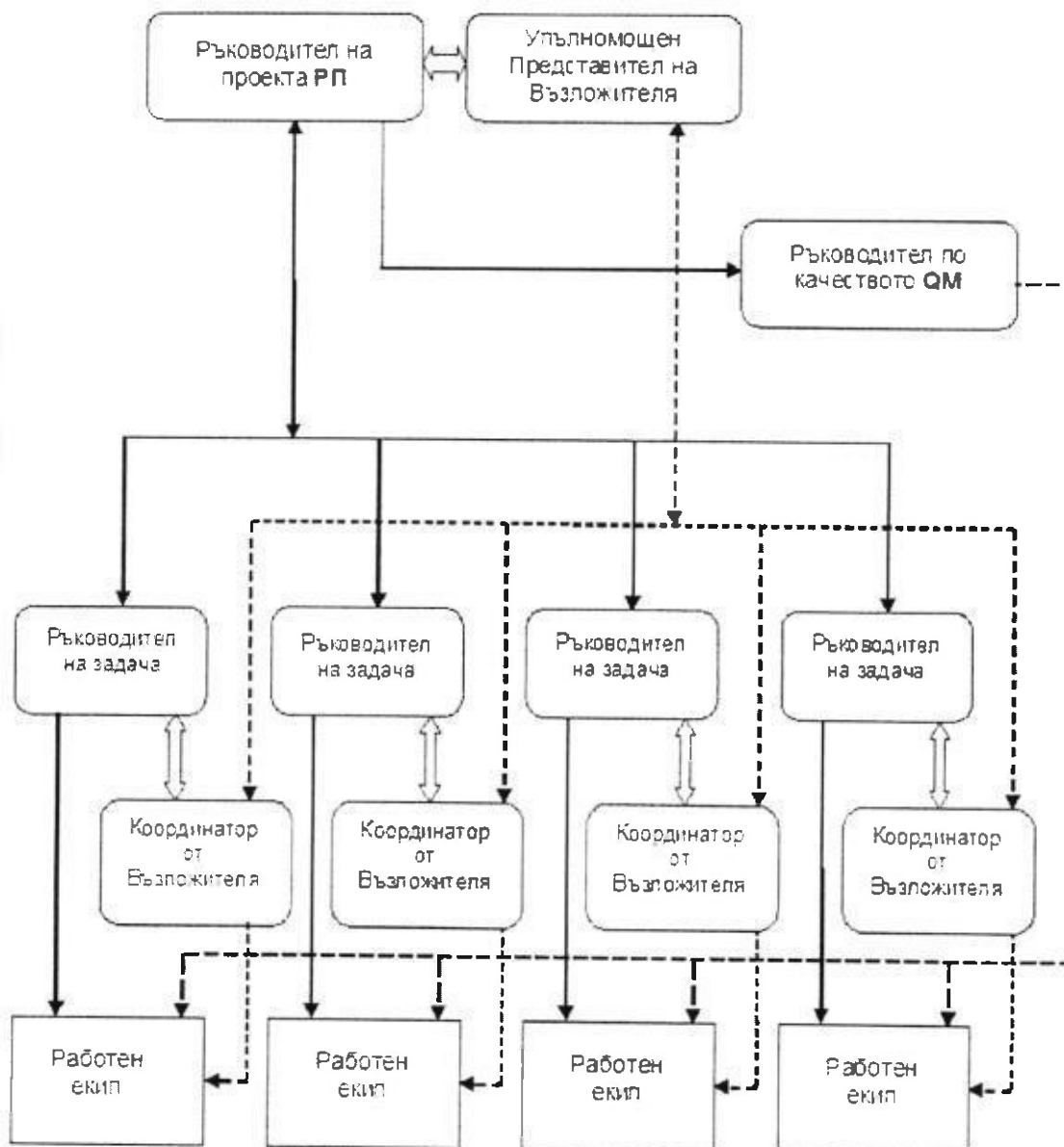
Включва процесите нужни за идентифициране на хора, групи, или организации, които биха могли да влияят върху проекта или са повлияни от проекта; анализиране на

¹ Тук и в следващите страници под комуникация се разбира процесът на общуване между различните участници в процесите, а не комуникации като ИТ оборудване и функция

очакванията на заинтересованите страни и техните влияние върху проекта и разработването на подходящи стратегии за ефективно ангажиране на заинтересованите страни в проектните дейности и решения. Една от ключовите цели на проекта би трябвало да е удовлетворение на заинтересованите страни.

2 Обща организация на проекта

За организация и управление реализацията на проекта може да бъде приложена следната схема:



Фигура 4 - Организация на изпълнението с Възложителя

Изпълнителят ще приложи следните принципи за организация и управление на проекта:

- Ще се извършва декомпозиция на задачи с точно определен обхват и дефинирани изисквания за продукта.
- Изпълнението на отделните задачи ще се осъществява от работни екипи. В рамките на работните екипи ще се сформират постоянни или временни работни групи на функционален принцип (съобразно необходимата квалификация) по преценка на ръководителя на екипа. При целесъобразност ще се прилага и смесен вариант.
- За осигуряване ефективно изпълнение на изискванията по проекта, от състава на Възложителя ще се определя служител, който ще консултира работния екип (координатор).
- Участие на специалисти от Възложителя в процеса на реализация на проекта гарантира:
 - достоверен анализ,
 - адекватни проектантски решения,
 - ефективна подготовка на служители от Възложителя за предстоящата поддръжка / развитие на системата.
- Ръководството на проекта ще се осъществява от ръководител на проекта РП, съгласувано и във взаимодействие с упълномощен представител на Възложителя - УПВ.
- Оперативното управление ще се осъществява от ръководителите на задачи, съвместно и в сътрудничество с оторизирани представители на Възложителя – координатори за отделните задачи.
- Управление на качеството ще се осъществява от ръководител по качеството QM.
- Прилага се йерархично управление на проекта:
 - На ниво задача, в контекста на проекта, управлението ще се осъществява от ръководителя на задачата, а за екипа от Възложителя по съответната задача – опосредствано координатора от Възложителя.
 - За оперативно управление ще се сформира Група за управление, в чиито постоянен състав се включват:
 - ръководителят на проекта РП,
 - упълномощеният представител на Възложителя,
 - ръководителите на задачи за реализация на проекта и координаторите от Възложителя,
 - ръководителят по качеството QM.

При необходимост и целесъобразност, в срещите и мероприятията на Групата за управление ще участват и други специалисти от работните екипи и представители от Възложителя.

2.1 Група за управление

Групата за управление ще изпълнява следните основни задачи:

- Оперативно контролира и координира изпълнението на проекта.
- Контролира постигнатите резултати и тяхното качество.
- Координира използването на ресурсите (финансови, човешки, организационни, технически, и др.) за качественото изпълнение на проекта в съответствие с изискванията и сроковете.
- Обсъжда проектни решения.
- Идентифицира рисковите фактори, анализира тяхното влияние и взема решения относно управление на риска от своята компетенция.
- Обсъжда и взема решения относно предложения за промени.
- Провежда работни срещи периодично, а при необходимост и извънредно. Срещите са не по-рядко от веднъж на календарен месец. На последните може да се поканят за участие и доклад и други лица. В работна среща може да не участва целият постоянен състав на Групата за управление, по преценка на ръководителя на проекта съгласувано с упълномощения представител на Възложителя.
- Обсъжданията и взетите решения на срещите се документират.
- Ръководи се от ръководителя на проекта РП, съгласувано с упълномощения представител на Възложителя.

2.2 Основни отговорности на длъжностните лица

Отговорностите на всяка от страните са следствие на договаряне и се осигуряват в лицето на упълномощените им представители.

Ръководителят на проекта РП:

- организира и ръководи изпълнението на проекта, в съответствие с утвърдените обхват на дейностите и график за изпълнението им, както и изготвя планираните отчети;
- организира и контролира поддържането на досие на проекта (в електронен и хартиен документален вид);
- съвместно с упълномощения представител на Възложителя определя критериите за качество на продукта;
- отговаря за предприемане на действия за предотвратяване / отстраняване на несъответствия между продукта и изискванията на Възложителя;

- съвместно с ръководителя по качеството организира проучването на причините за несъответствията и предлагане на решения и коригиращи действия за отстраняването им;
- съвместно с ръководителите на задачи, определя изискванията за верификация на продукта, като предвиди необходимите ресурси и определя квалифициран персонал за изпълнение на процедурата.

Упълномощеният представител на Възложителя:

- сътрудничи с Ръководителя на проекта, като оказва организационно-техническа помощ за успешното изпълнение на задачите;
- контролира и координира своевременното осигуряване на необходимата информация;
- определя специалисти от Възложителя, които работят съвместно с представителите на Изпълнителя;
- организира и контролира участието на служители от Възложителя в реализацията на проекта;
- решава възникнали проблеми в процеса на ескалация, които са от неговата компетенция;
- организира приемането на междинните и крайните резултати по проекта.

Ръководителят по качеството:

- контролира прилагането на политиката по качество;
- разработва плана по качеството;
- методически ръководи развитието и допълнението на процедурите от СУК за приложимост в проекта;
- организира и ръководи разработката на приемането на междинните и крайните резултати по проекта.

Ръководителят на задача:

- организира и ръководи изпълнението на задачата;
- сътрудничи с Координатора от страна на Възложителя във взаимодействието с екипа от специалисти, определен за работа по задачата;
- организира и контролира поддържането на досие на проекта (в електронен и документален вид), за съответната изпълнима задача;

Координаторът от Възложителя по изпълнението на задача:

- сътрудничи с Ръководителя на задачата, като оказва организационно-техническа помощ за успешното изпълнение на задачите;

- контролира и координира своевременното осигуряване на необходимата информация;
- предлага на Упълномощения представител на Възложителя специалисти на Възложителя за участие в работния екип по задачата;
- организира и контролира участието на служителите от Възложителя в реализацията на задачата;
- съдейства на Упълномощения представител на Възложителя в организацията за приемането на междинните и крайните резултати по проекта.

3 Документиране на проекта

За настоящия проект отчетни резултати са крайни или междинни продукти, които се използват в процеса на предоставяне на услуги по поддръжката.

С цел да се улесни комуникацията, предварително се формализират определени аспекти на процесите по управление на комуникацията.

3.1 Канали за комуникация

За разпространението на информацията между участниците в проекта и другите заинтересовани лица ще бъдат използвани следните комуникационни средства:

- Електронна поща – e-mail кореспонденцията ще бъде използвана за ежедневна комуникация и разпространение на информация. Това средство за комуникация ще бъде използвано за разпространение на оперативни документи между членовете на екипите, ръководителите на проекта и другите заинтересовани лица. Документи, изискващи одобрение, се изпращат първо по електронна поща за съгласуване с другата страна, след което се разпечатват на хартия и се подписват;

Чрез електронна поща се насрочват и срещите по проекта, независимо от техния характер:

- Хартиен носител – на хартиен носител ще бъдат разпечатвани и разпространявани документите, които са резултати от изпълнението на проекта и такива, които изискват одобрение: доклади, планове, протоколи, спецификации и др.;
- Телефон;
- Факс;
- Възможно е да се ползва и т. нар. пасивна комуникация, при което определени файлове ще се записват в предварително определено хранилище (защитено съгласно всички изисквания) и ще бъде даден достъп на всички, които имат отношение към съответния документ.

Предложението за отчетните продукти, основния и алтернативен канал за комуникация са дадени в Приложение В.

Всички приети подходи за комуникация, срокове за одобрение, мълчаливо приемане или мълчалив отказ ще бъдат описани във Въвеждащия доклад.

3.2 Правила при комуникация

Отчетните резултати се изготвят на български език по време на изпълнение на договора. Резултатите ще бъдат предоставяне в нужния за Възложителя брой.

Изпълнителят предава отчетните резултати в електронен вид на електронен носител. Резултатите могат да са документи, модели, програмен и изпълним код или др.

3.3 Срещи по проекта

За осигуряване ефикасно изпълнение на проекта, се предвижда да се провеждат срещи, свързани с управлението и изпълнението на проекта. Освен тях, при необходимост, ще се провеждат и други нерегулярни срещи според текущите нужди.

Протоколите от срещите на представители на Възложителя и Изпълнителя ще се изготвят от представител на Изпълнителя. След стартиране изпълнението на проекта, Изпълнителя предоставя шаблон на протокол от среща, включително присъствен лист на участниците в срещата, които подлежи на одобрение от страна на Възложителя. Ако Възложителя разполага с готови шаблони и желае да се работи с тях, то те ще се използват.

Протоколът ще бъде изготвен до 2 работни дни след срещата и ще бъде разпространен по предварително договорен канал за комуникация (най-вероятно e-mail) до всички участници в срещата, както и до Ръководителя на проекта от страна на Възложителя и Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя.

В срок от 3 работни дни участниците в среща могат да изпратят корекции на протокола от срещата. В случай на коригиране на протокол, той отново се изпраща до всички участници. Ако не се поиска корекция до указания срок, се смята, че всички участници в срещата са съгласни с така изготвения протокол, след което го подписват (ако е приложимо).

4 Контрол на качеството на изпълнение

4.1 Дефиниция на качеството

Качеството е характеристика, която се изразява в способността за осигуряването на установени или скрити нужди. Чрез качеството се установява доколко определен продукт или услуга съответства на предварително фиксирани изисквания. Важно е да се прави разлика между качество и клас или ниво на даден продукт или услуга. Примерно, за услуга А като качествен параметър е фиксирано максимално време за разрешаване - 3 дни, а за друга услуга – Б - като качествен параметър е фиксирано максимално време за разрешаване до 2 часа. При това положение, когато доставчикът на услуги изпълни

услуга А за 3 дни, а услуга Б за 4 часа, то може да се каже, че услугата А е с по-високо качество, независимо от факта, че е изпълнена за по-дълъг срок. Важното е да съответства на заложените параметри.

Управлението на качеството включва изисквания и процеси, които осигуряват успешното изпълнение на проекта. Всички дейности по управлението на проекта и крайният резултат се включват в мероприятията по осигуряване на качеството.

4.2 Роля на качеството

Целта на качеството е да се осигури на краен продукт или услуга в рамките на очакванията на клиента, като начинът на изпълнение също може да бъде предварително определен и в последствие спазен по време предоставянето на услугите или изработването на продукта.

Независимо от използвания инструментариум, информацията, която се обобщава от мониторинга на качествените параметри, след съответния анализ, проследяване на тенденции и осмисляне в различен контекст / перспектива може да доведе до:

- Натрупване на допълнителна информация с цел анализ и бъдещи действия;
- Коригиращи действия.
- Превантивни мерки.
- Поправка на дефект или
- Обновяване (ъпдейт).

На практика, описаното в първия булет 1 ще доведе до действията, описани в булети 2, 3, 4 и 5.

Изпълнението на описаните различните действия в зависимост от това за какво се отнася може да се опише с дефинирания в рамките на проекта процес за управление на промените, особено в случаите на значими промени, касаещи Възложителя. В някои случаи, свързани с минорни промени, възможно е просто да бъдат променени конкретни материали детайлизиращи предоставянето на услуги, примерно в случаите на конкретни работни процедури.

Най-общо последователността от тези действия, схематично може да бъдат представени с описаната по-долу схема (Фигура 5 - Роля на качеството):



Фигура 5 – Роле на качеството

Подробното разглеждане на различните случаи е описано в 4.3.9 Проследимост.

4.3 Начини на осигуряване на качеството, инструментариум

Основно в зависимост от това, кога хронологично се случват тези дейности, те могат да бъдат разделени на две:

- Дейности преди и по време на изпълнение на услугата/проекта за избягване на несъответствия – обобщения израз на тези дейности е „вградено качество“ т.е. това са проактивни дейности предварително планирани, които се изпълняват така, че в момента в който се предоставя услугата или разработва нужното приложение те се прилагат. Чрез тези мерки се предотвратява възможността да се случи ситуация, в която качеството е нарушено т.е. продуктът или услугата не отговарят на фиксираните изисквания.
- Дейности, по време на изпълнение на услугата/проекта, когато вече има регистрирани несъответствия на продукта или услугата – това са реактивните дейности, чрез които се коригира бъдещото изпълнение, така че да се избегнат подобни несъответствия.

Описаните по-горе дейности могат да се изпълнят с използването на описания по-долу инструментариум. Възможни е някои от подходите да се прилагат и в единия, и в другия случай, но от гледна точка дали са предварително изпълнени или след регистрация на несъответствие (грешка, дефект или друго проявление на отклонение от фиксираните изисквания), те се разделят на горните два вида. При избора на това какви действия трябва да се приложат трябва да се подхожда балансирано тъй като от една страна е добре да се приложат голям брой мерки за „вградено качество“, но от друга страна тъй като те се прилагат с цел бъдещи резултати, много е трудно предварително да се оцени тяхната ефективност и ефикасност.

Инструментариумът, чрез който се осигурява качество включва следното:

- Формализиране на процесите;
- Обучение;

- Поддържане на база данни от знания;
- Изработването на чеклист за дейност в конкретна услуга и/или процес;
- Управление на промените;
- Управление на риска;
- Мониторинг на качествени показатели и сравнението им с определени реперни стойности;
- Одиг;
- Инспекция.

По-долу са разгледани някои от посочените по-горе инструментариуми и тяхното отношение към осигуряването на качеството.

4.3.1 Формализиране на процесите

Чрез изготвянето на набор от процедури, в които се описват стъпка по стъпка отделните действия, които трябва да се изпълняват при предоставянето на услуги. За изготвянето на тези процедури е нужно:

- Да се знаят процесите при ползвателя на услуги (потребителя), така че да се минимизира смущаването на основната дейност на потребителя;
- Детайлни познания за актива (хардуерно устройство или софтуерен продукт), за който ще се отнася самите процедури. Нужно е да се познават начина на инсталацията му, поддръжката или начина на работата му;
- Да се съобрази и обкръжението, в което работи актива, така че да се минимизира негативното взаимодействие с други активи и техните процеси.

Предимството на изготвянето на процедурите е, че в случая се намалява риска при изпълнението на повтарящи се дейности и се минимизира влиянието на човешкия фактор. Използването на такива процедури предполага и валидирането на набор от действия с чеклист. Комбинирането от двете, както и официализирането им т.е. формализиране, може обезпечи Възложителя от набор от доказателства за следването на даден процес, както и възможността да се извършва лесно и бързо одит.

В конкретната процедура, Изпълнителят е изцяло запознат с особеностите на системи, в обхвата на поддръжката, тъй като е основния и единствен разработчик на тези системи, както и успешно е изпълнявал разширения и поддръжка в продължение на 10 години. В контекста на настоящия процес по осигуряване на качеството, Изпълнителят разполага с готови формализирани процеси по изпълнение на поддръжката, както и процедури свързани с осигуряването на архивирането и наблюдението на основните системи и бази данни. Тези вече използвани процедури и процеси, освен че са формализирали процеса на обслужване, са и добре познати на Възложителя, както и са утвърдени в дългогодишната практика.

4.3.2 Обучение

В този раздел се описва само вътрешно обучение на екипа на Изпълнителя. Обучението на екипите, които изпълняват дейностите по услугите е в две посоки. От една страна специалистите се обучават и опресняват своите знания в технологиите, налични при Възложителя, а от друга страна екипите ще бъдат обучавани в спецификата на процесите – свързано със стандартизираните работни процедури, описано по-горе. Като хронология също има два вида обучения за членовете на екипа:

- **Първоначално** – изпълнява се в началото на изпълнението на дейностите по услугите, но след като начинът на предоставяне на услугата е детайлизиран. В случая ще е приложимо за всички нови специалисти, които ще са включат в предоставянето на услугите.
- **Опресняващо** – този тип обучение, ще се извършва при значителна смяна на процедура, подход или начин на осъществяване на дейностите. При липса на подобно събитие, обучението се изпълнява на регулярен принцип.

Нужно е да се уточни, че в съдържанието на това обучение в по-голяма степен ще включва информация за това:

- В какви системи ще се изпълняват записите от екипите;
- Каква информация и кога трябва да се записва;
- Къде може да бъде намерена информация за изпълнението на дадена работна процедура, примерно инсталация на конкретно устройство.

4.3.3 Поддържане на база данни от знания

Поддържането на такава база данни е задължително за успешното и бързо изпълнение на дейностите по осигуряването на услугите в рамките на очакваните параметри. Основно тук различните знания могат да се разделят в три различни групи, като информацията от тях ще прелива от единия в другия тип:

- **Структурирана база данни** – това е съвкупността от процедури, инструкции за изпълнение на конкретни дейности, които са складирани в определено хранилище, така че могат да бъдат намерени по всяко време от членовете на екипите на Изпълнителя. Ще бъде осигурена възможността за класифицирането на тези данни по определени признаци (метаданни) на всеки от документите – за коя услуга се отнасят, за коя система, за кой приложен софтуер и т.н. При промяна на някой от тези документ, задължително се изпраща съобщение до екипите, които имат отношение към документа.
- **Набор от подсказки** (т. нар. hint-ове) – кратки записи, които са относими за конкретно устройство, софтуер и са свързани с решаването на конкретен инцидент / проблем. Целта е когато един от членовете на екипа е намерил решение, другите да не го откриват наново, а директно да го прилагат. В някои случаи е приложимо, конкретната подсказка да доведе до промяна на определена

процедура или инструкция. За удобство е нужно да се предвиди лесно откриване на подобни подсказки, по определен признак, устройство, софтуер, ключова дума или др. подобни.

- **Дискусии по конкретен проблем** – в платформи от типа на форумите, членовете на екипа споделят конкретни срещнати проблеми и съответните за тях начини за преодоляване. Много удобен вариант е комбинацията между трите различни типа записи, като в този на практика може да се ползва като още един вариант за лесно откриване на решения. Записаните тук решения, според приложимостта могат да се направят и в **Набор от подсказки**, а ако имат отношение и да доведат до промяна или нов запис в **Структурирана база данни**.

4.3.4 Изработването на чеклист (контролен лист) за дейност в конкретна услуга и/или процес

Чрез подготовката на контролния лист ще се гарантирана последователност от стъпки, която ще изпълни конкретния специалист при изпълнението на дадена дейност, така че да се компенсира потенциален дефицит на знание или внимание. Предимствата при ползването му са:

- Изпълнение на процедурата по конкретни стъпки;
- Унифициране на подхода за изпълнение на дейността;
- Запис, доказващ изпълнението за осигуряването на високо качество.

В зависимост от това различните видове контролни листове за коя услуга се отнасят, с кои системи, устройства и приложения софтуери са свързани, в рамките на преходния период, а и след него ще се договори дали са нужни съответните копия на Възложителя.

4.3.5 Управление на промените

По-долу е дадена процедурата, както и процеса за управление на промяната, приложим за настоящия проект.

4.3.6 Управление на риска

По-долу е дадена плана, както и процеса за управление на риска, приложим за настоящия проект.

4.3.7 Мониторинг на качествени показатели и сравнението им с определени реферни стойности

Сравняването на качествени показатели позволява да се провери съответния показател спрямо определени очаквани стойности. Тези очаквани стойности може да се фиксират въз основа на:

- Стойности фиксирани в заданието;
- Стойности на същите или подобни показатели в подобни проекти;
- Стойности, които са приети като реперни стойности според добри практики, средни стойности в дадения бранш или др. подобни източници;
- Стойности, определени въз основа на опита на Изпълнителя.

В конкретния случай, периодичен мониторинг на качествените показатели ще се изпълни чрез месечния отчет. Синтезираната в него информация ще даде бърз и обективен оглед за текущата ситуация и ще разкрие необходимостта от прилагане на превантивни мерки и/или корективни действия.

4.3.8 Одит

Изпълнителят ще организира провеждане на одити, имащи за цел да проследят качеството на услугите, сигурността и риска, като изпълнението им ще минава през следните стъпки:

4.3.8.1 Планиране на одит

- Определяне на целите и обхвата на одита - дефинират се границите, в които ще се разгърнат дейностите по одита, изискванията за краен резултат и задълженията на одитиращата страна.
- Фактическо планиране на одита - Планът за одита се определя на база целите и обхвата на одита, уточнени при предварителните срещи.
 - Съставяне на план за одит – описва се процеса, през който ще протече одита. Определят се неговото изпълнение и резултата, който се очаква да бъде получен под формата на отчет.
 - Съгласуване на плана за одит - При съгласуването се доуточняват детайлите по точките, които ще се следят по време на одита и цялостният план за провеждането му.
 - Съставяне на чеклисти за отделните дейности, които се одитират - Чеклистите се създават на база целите и обхвата на одита.
 - Получаване на одобрение на плана за одит

Изпълнителят подготвя програма за провеждане на одита в съответствие на поставените цели, в която се отразяват:

- Обхват (задачи и въпроси) на одита;
- Време и срок за изпълнение;

- Изпълнителя от екипа;
- Място и метод за проверка.

4.3.8.2 Провеждане на одит

Одитът започва с откриване, на което присъстват задължително одитиращият екип и ръководителя(ите) и при нужда някои от изпълнителите на одитираните дейности/процеси.

Набавянето на необходимата информация за процесите, свързани с управление на качеството на процесите и ИТ услугите, се извършва под формата на провеждане на интервюта.

При откриване на несъответствие, то се обсъжда с представителя на одитираното звено, като се обсъждат и уточняват обективните свидетелства.

За всяко конкретно несъответствие, одиторът съставя Протокол за несъответствие. В протокола се вписват предлаганите от ръководителя на одитираното звено превантивни мерки или коригиращи действия и сроковете за изпълнението им. Ако формулирането на коригиращите и превантивни действия и/или определянето на сроковете за изпълнение не може да се осъществи до приключването на одита, то това се извършва в фиксиран срок.

Одитът завършва със заключителна среща с ръководителя(ите) на одитираните дейности/процеси, на която водещият одитор прави преглед на извършеното.

4.3.8.3 Приключване на одит

След приключване на одита, водещият одитор изготвя писмен доклад, в който отразява:

- Основни цели (одитирани дейности и звена);
- Условиата и методите на проверка;
- Резултатите и констатациите от одита – включително идентифициране на евентуални несъответствия и определяне на възможните причини за тяхната поява, както и оценяване на необходимостта от действия за предотвратяване на повторната поява на несъответствията;
- Препоръки (ако има такива);
- Съставените протоколи за несъответствие (ако има такива).

4.3.8.4 Инспекция

При инспекцията се проверява доколко подготвеното отговаря на изискванията на клиента. В общия случай, този подход е приложим когато нещо конкретно се предава на

клиента т.е. софтуерен продукт, определен устройство. В противовес, качеството на дадена услуга основно може да се осигури чрез одит. И това е обусловено от самата дефиниция на това що е (управляема) услуга – нематериален продукт, представляващ набор от конкретни техники, които в комбинация с предоставени ресурси са средство клиентът да получи стойност.

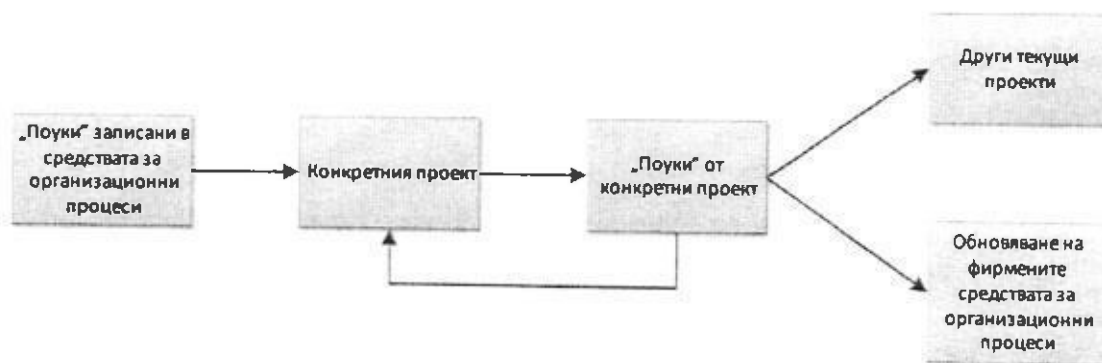
4.3.9 Проследимост

4.3.9.1 Натрупване на допълнителна информация с цел анализ и бъдещи действия

По този начин се осигурява актуалност на средствата на организационния процес, в случая т. нар. **Фирмена база от знания**. Това представлява натрупана база данни от записи по предишно изпълнение на проекти в съответна област, в случая за предоставяне на услуги. Записите условно могат да бъдат разделени на две:

- Историческа информация – записи от предишни проекти – структура, планове, шаблони, отчети, рискове, оценки, използвани ресурси, кореспонденция.
- „Поуки“ – конкретни стъпки, събития, които са важни за конкретния проект и/или услуга и и може да се ползват за референция при изпълнението на подобни проекти или предоставянето на подобни услуги. Възможно е въз основа на „поуките“ при изпълнението на даден договор по определена процедура да се извърши корекция или трайна промяна на някоя от използваните вътрешни процедури или политики от страна на Изпълнителя.

Процесът по натрупване и ползване най-общо може да се опише със следната



Фигура 6. „Поуки“ из организационния процес

4.3.9.2 Коригиращи действия

Това са целенасочени действия, които трябва да се предприемат, така че да се промени текущия процес по предлагане на услуга, така че тя изпълнението ѝ да се върне в рамките на предварително фиксираните параметри. Тези действия се предприемат.

когато има промяна в очакваните (там където могат да се дефинират) ключови параметри свързани с качеството. Пример за такъв случай е нарушение на определено време фиксирано в SLA на дадена услуга. Това нарушение ще резултира съгласно предвидените санкции и неустойки на договора, но от друга страна Изпълнителят, като отговорен доставчик на услуги по настоящата поръчка, ще извърши нужните промени било в процеса на работа, било в организацията или някакъв друг аспект свързан с предоставянето на управляеми ИТ услуги, така че в бъдещи периоди да се избегнат подобни нарушения на съответния параметър (фиксираното в SLA време в конкретния пример).

4.3.9.3 Превантивни мерки

Изпълнението на целенасочените действия по превантивни мерки е подобно на коригиращите действия с тази разлика, че те ще се изпълняват преди да има преминаването на конкретни прагове фиксирани в SLA или други подобни измерители, които официално са определени в договорните отношения. Основно се изследват девиациите на параметри спрямо очакваните (не пределните) им стойности. Предприемането на такива мерки е сложен процес, който изисква наличието на сериозен опит, тъй като в случая няма да изчисляват конкретни стойности на определени параметри, а ще се анализират тенденции, така че да се обработват конкретните случаи преди те реално да се случат. Примери за случаи за предприети превантивни мерки са:

- коригиране на работни процедури с цел да се предотврати появата на често случващ се проблем;
- подмяна на техническия състав, които не успява да осигури всички вътрешно приети от Изпълнителя реквизити при изпълнението на дейности по услугите;
- обучение на техническите специалисти в определена област, така че да се осигури заменяемостта им при неочаквани отсъствия като отпуск по болест.

4.3.9.4 Поправка на дефект

В този случай се предприемат целенасочени действия за модифицирането или промяната на продукт или компонент от продукт, който не отговаря на определени изисквания. В конкретната поръчка, стандартно това се отнася за случаите, при които има нужда от нови разработки (това е свързано най-вече с нуждата от нови справки, адаптиране на системата до текущото законодателство и др. подобни). Ще се предприемат действията по корекция на изработеното, въз основа на резултата от тестването.

Основната цел на настоящия раздел, както и на впоследствие договорените по време на преходния период подходи за изпълнението на услугите е така да бъде заложено изпълнението на дейностите, че подобни случаи на дефекти да се установят още по време на изпълнението на вътрешно тестване от експертите на „Индекс-България“, така че на Възложителя да се предостави завършен продукт. Казано с други думи, панирането,

осигуряването и контрола на качество така ще бъдат организирани, че поправката на дефекти ще е процес, случващ се вътрешно т.е. по време на самата разработка и преди фиксирания краен срок за готов продукт.

4.3.9.5 Обновяване (Ъндейт)

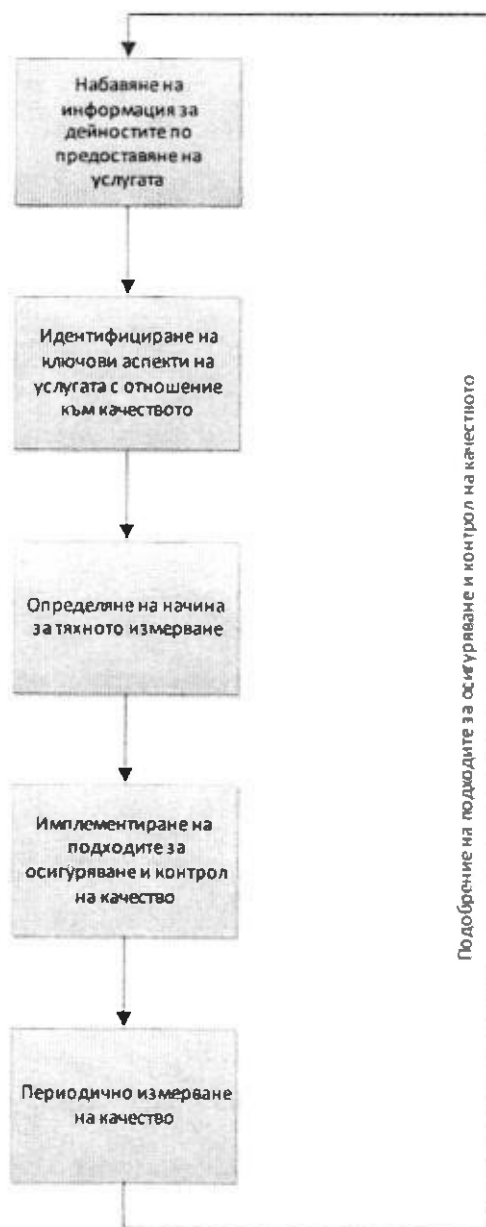
В този случай става дума за корекция на някои от формалните документи свързани с проекта и услугите, така че да се отразят модифицирани или ново-възникнали идеи, да се включат допълнителни параметри или да се модифицират съществуващи. На практика това може да се разгледа като частен случай на коригиращите действия или превантивните мерки, свързан с промяна в документ. Примери за такива обновявания в различна степен на значимост може да са обновявания в:

- график за изпълнение на конкретна дейност;
- вътрешна (за Изпълнителя) процедура за изпълнението на определена дефинирана услуга;
- описание на критерии за приемането на продукт или услуга.

4.3.10 Процеси за осигуряване на качеството

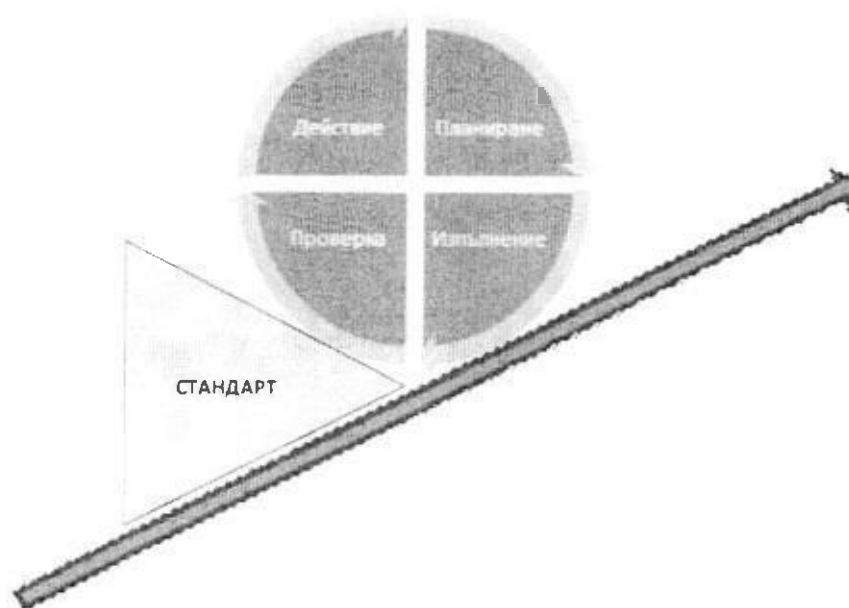
4.3.10.1 Планиране на качеството

В рамките на този процес ще се идентифицират стандартите за качество за конкретния проект и начините за спазването им. Планирането на качеството е един непрекъснат процес, който ще следва стъпки дадени на **Error! Reference source not found.**



Фигура 7 - Планиране на качеството

На практика, това препланиране се извършва в контекста на ТПЛ като процес по продължителното подобрене на услугата с използването на известния PDCA цикъл, така че да се получи подобряване на стандарта, показано на Фигура 8 - Цикъл на Деминг.



Фигура 8: Цикъл на Действието

Основният инструментариум приложим в този процес от дадените по-горе са:

- Формализиране на процесите;
- Обучение;
- Поддържане на база данни от знания;
- Изработването на чеклист за дейност в конкретна услуга и/или процес;
- Управление на промените;
- Управление на риска.

Процесът по планиране на качество е непрекъснат за целия срок на изпълнение на поръчката, като е възможно той да се променя като стъпки, така и като използван

4.3.10.2 Гарантиране на качеството

В рамките на този процес се изпълняват всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът ще отговаря на съответни стандарти, процедури. Процесът се изпълнява се извършва в хода на изпълнение на дейностите от проекта, обхващащи задълженията на Изпълнителя. Или казано по-просто, в рамките на този процес ще се изпълняват планираните вече действия, с който се осигурява изискваното качество.

Дейностите извършвани в рамките на този и горния процес са от типа на т.нар. вградено качество т.е. предварително се изпълняват дадени процеси, стъпки, дейности около основния процес (по изпълнение на конкретна дейност при предоставяне на

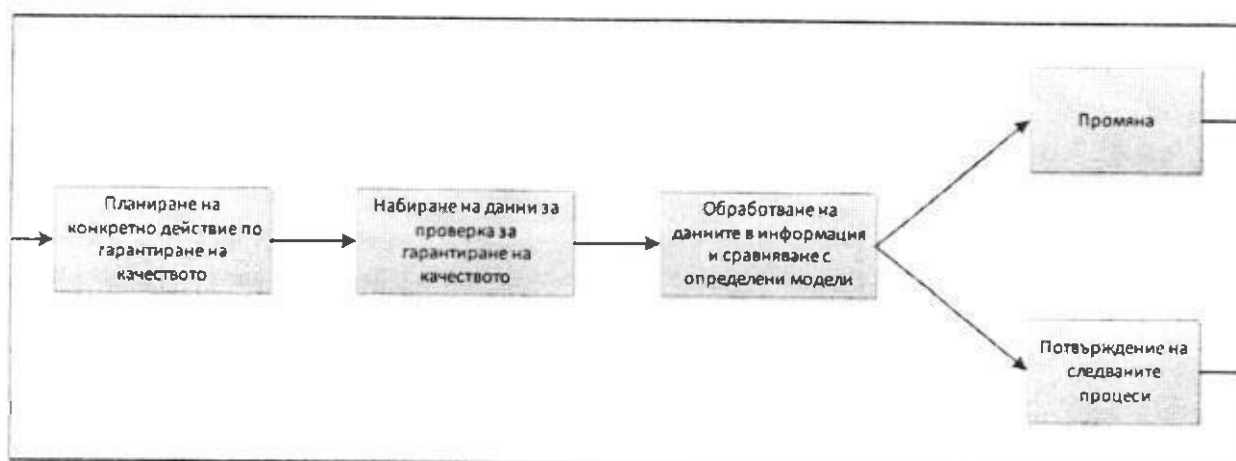
услугата), така че резултата от този процес да е с високо качество – възможно най-близко до очакванията на потребителя.

Важно е да се подчертае разликата между гарантиране на качеството и контрола му. При гарантирането се проверяват определени правила (въведение при планирането) въз основа на който ще се получи продукта на проекта с високо качество. Контролът на качеството се извършва, когато вече имаме изпълнено действие т.е. изследва се някакъв готов продукт на конкретна дейност.

При извършването на процеса по гарантиране на качеството, изходните резултати са както следва:

- Промяна – казано в най-общ смисъл. Може да е коригиращо действия, превантивна мярка, обновяване.
- Потвърждение на следваните процеси. Проверката установява, че използваните към момента процеси са адекватни и не се изисква конкретно действие.

Процесът може визуално да се представи с **Error! Reference source not found.**



Фигура 9-1 Гарантиране на качеството

На **Error! Reference source not found.** отделните стъпки са както следва:

- Планиране на конкретно действие по гарантиране на качеството – има се предвид да се планират като график, определена дейност, която вече е избрана коя ще е и как ще се изпълнява в рамките на процеса по Планиране на качеството
- Набиране на данни за проверка за гарантиране на качеството – извършване на одит, натрупване на данни за подготовка на балансирана карта на представянето;
- Обработка на данните в информация и сравняване с определени модели – подготовка на доклада от одит и неговото анализиране, подготовка на балансирана карта на представянето и анализирането ѝ;

- Изходни процеси – така както са описани по горе.

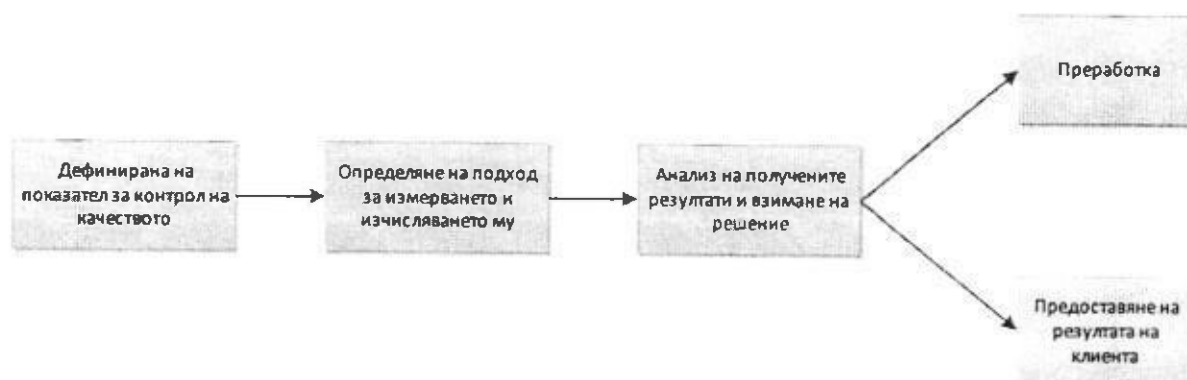
За гарантирането на качеството от описаните по-горе различни видове инструментариум ще се ползва:

- Одит;
- Мониторинг на качествени показатели и сравнението им с определени реперни стойности;
- Поддържане на база данни от знания;
- Обучение;
- Управление на промените;
- Управление на риска.

4.3.10.3 Качествен контрол

В рамките на този процес, който много прилича на предишния процес по гарантиране на качеството, се извършва проследяване на конкретни резултати, за да се определи дали отговарят на зададените стандарти и/или очаквания. В случай, че има нужда се набелязват начини за отстраняване на причините за незадоволителните резултати. Основната разлика между този и предишния процес е, че предишния процес се интересува как се извършва дадена дейност спрямо предварително фиксирани рамки, определени стандарти и т.н., в този процес фокусът е върху изпълненото т.е. дали вече изработеното отговаря на поставените изисквания. За сравнение, спазването на срока по предаването на конкретни отчети е качествен показател за гарантиране на качеството, защото ще рефлектира върху процеса по подготовка на съответните отчети, докато проверката на съдържанието му може да върне отчетите за преработка или да ги допусне за предаване на клиента, което е процес по контрол на качеството.

Визуално процесът се представя със следната Фигура 10 - Контрол на качеството.



Фигура 10 - Контрол на качеството

И този процес се извършва в хода на изпълнение на дейностите от по целия проект и се ползва следния инструментариум:

- Мониторинг на качествени показатели и сравнението им с определени реперни стойности
- Одит
- Управление на промените
- Управление на риска

4.4 Процедура за управление на промените

Въз основа на установените вариации, ще бъдат предложени коригиращи действия, с които би следвало, проектът да се върне в рамките на очакванията. Също така, когато се установи, че има възможност да се оптимизира и/или подобри работата при изпълнението на някой от дейностите, включително и тези по поддръжката, ще бъдат предложени съответните превантивни мерки. Тези промени ще се регистрират и управляват съгласно описаната по-долу процедура за управление на промените.

Процедурата за управление на промените описва процесите, които се извършват при подаването на заявка за промяна, която се отклонява от основните рамки на проекта, нейното одобрение и изпълнение. Целта на процеса е да гарантира, че всички промени са разглеждани и изпълнени по рационален начин, водещ до повишаване на ефективността при изпълнението на дейностите по проекта и контролирайки влиянието им върху целите на проекта.

4.4.1 Общи изисквания

Искания (заявки) за промяна могат да бъдат инициирани от двете страни – Възложител и Изпълнител, като всяка заявка трябва да бъде одобрена от другата страна преди да бъде изпълнена.

Заявките за промяна се подават в писмен вид по предварителен договорен канал за комуникация – примерно само факс или факс и имейл.

Всички участници в проекта, които подават заявки за извършване на промени са длъжни да познават и спазват настоящата процедура за управление на промените. Неспазването на процедурата може да доведе до извършването на неоторизирани промени, които биха повлияли на изпълнението на целите на проекта.

4.4.2 Процес на процедурата за управление на промените

Процесите за управление на промените, които ще бъдат внедрени при изпълнението на дейностите по проекта ще следват стъпките, описани в следната диаграма:



Фигура 2.1 – Процесът на промяна

За по-ефективно контролиране на промените по време на изпълнението на проекта ще бъде създадена и внедрена електронна система за управление, проследяване, обработка и съхранение на промените от страна на Изпълнителя. Достъп до системата ще бъде осигурен за оторизираните лица от страна на Възложителя. Системата ще има изграден процес, който ще следва описаните фази на изпълнението на промени.

4.4.2.1 Подаване на заявка за промяна

Заявките за промени ще бъдат подавани изцяло в писмен вид под формата на специализирана бланка с необходим минимум от детайли, които ще трябва да бъдат въвеждани. Следните детайли ще бъдат попълвани от заявителите при подаването на заявката:

- a) име на заявителя;
- b) дата на подаване на заявката;
- c) срок за изпълнение на промяната;
- d) приоритет;
- e) вид на промяната;
- f) детайлно описание на промяната.

Подадените писмени заявки ще бъдат въвеждани в системата за управление на промените с цел по-ефективното обработване и проследимост на изпълнението на съответната промяна. Хартиените копия на заявките ще бъдат съхранявани с цел гарантиране на интегритета на подаваните заявки за промяна.

Приоритизирането на промените се извършва в зависимост от разбирането за това какво влияние би оказала промяната върху целите на проекта и с каква спешност би трябвало тя да бъде извършена. Приоритетите биват разделени на:

- **висок приоритет** – промяната се планира за извършване в най-кратък срок. Забавянето на нейното изпълнение би довело до негативни последици за изпълнението на проекта.
- **среден приоритет** – промените се планират за извършване в нормалният график за изпълнение на дадена фаза от проекта, за която се отнася и заявената промяна.
- **нисък приоритет** – промяна с нисък приоритет бива планирана за изпълнение през съответната фаза от проекта, но нейното забавяне и изпълнението ѝ в следваща фаза от проекта не би повлияло значително върху изпълнението на цялостния проект.

Приоритизирането на промените се предлага от подаващият заявката за промяна, но се одобрява и при необходимост променя, от ръководителя на проекта от страна на Възложителя и съответно от оторизираното лице от страна на Изпълнителя или при необходимост от координационния съвет (в случай, че промяната излиза извън рамките на установения обхват и график, включени в договора за изпълнение).

4.4.2.2 Оценяване на ползи, влияния и рискове

През тази фаза се прави детайлен преглед на информацията, подадена в заявката. Назначават се Ръководители на промяната, в зависимост от вида на промяната, като за Ръководител на промяната може да бъде назначен Ръководител на проект или оторизирано лице от двете страни. Ръководителите на промените от двете страни потвърждават, че е предоставена достатъчна информация, за да бъде ясно разбрана заявката за промяна от одобряващите промените (съответно ръководителя на проекта от страна на Възложителя или оторизирано лице от страна на Изпълнителя) в следващата фаза на изпълнение.

Ръководителят на промяната, а при необходимост и координационния съвет, прави оценка на рисковете, влиянието върху изпълнението на проекта, критичността и сигурността на предложената промяна. Оценяват се ползите за проекта. Прави се подробен анализ като се оценяват разходите за проекта по отношение на време, усилия и средства, които ще бъдат необходими за изпълнението на промяната.

Оценките се извършват от Ръководителите на промените с помощта на заявителя и при необходимост се търси помощта на експерти от съответната област на приложение.

При необходимост се предлага да бъдат извършени тестове на промяната в тестова среда с цел да се избегнат евентуални инциденти в хода на проекта.

След попълването и изчистването на всички детайли по заявката, тя се придвижва за одобрение.

4.4.2.3 Одобрение на промяната

През тази фаза се осигурява адекватното одобрение на промяната от съответните одобряващи. (ръководителя на проекта от страна на Възложителя или оторизирано лице от страна на Изпълнителя) и при необходимост, от координационния съвет.

Одобряващият промяната преценява дали е необходимо тя да бъде одобрявана от координационния съвет. Ако е необходимо, заявката се представя за разглеждане от съвета на организирана среща. С протокол от срещата се документират решенията за изпълнение или отхвърляне на промяната.

Одобрението се извършва посредством подписан протокол за одобрение на промяната от съответния одобряващ. В електронната система се вписват всички промени в статуса на заявката за промяна.

След одобрение, заявката преминава към фаза на изпълнение. Ако промяната бъде отказана, отказът се документира, съобщава се на заявителя и заявката бива отхвърлена.

4.4.2.4 Изпълнение на промяната

През тази фаза одобрената заявка за извършване на промяна бива планирана за изпълнение и изпълнена. Съобщава се на заявителя за одобрението на заявката му и за планираната дата и час на изпълнение.

Ръководителят на съответната промяна с помощта на ръководителите на проекта разпределят задачите към изпълнителя/ите на промяната и следят за стриктното им изпълнение.

Ако при изпълнението на промяната се появи необходимост от извършване на допълнителни донастройващи действия, ръководителят на промяната решава дали може да се продължи с изпълнението и да се извършат необходимите дейности или да се пусне друга заявка за промяна, която да премине през фазите на преглед, оценка и одобрение.

Ако изпълнението на промяната води до непредвидими и непланирани действия или състояния, или повишава риска от неизпълнение на дейностите по проекта то тя трябва да бъде преустановена и да се оценят наново влиянията и рисковете, включвайки идентифицираните нови заплахи.

Всички промени, които са извършени биват детайлно документирани с цел проследимост. Ръководителите на проекта от двете страни отговарят за правилното спазване на процеса по управление на промените.

4.4.2.5 Докладване на резултатите

След успешното изпълнение на промяната, резултатите биват докладвани на заявителя и след потвърждаване от негова страна, че всичко е изпълнено правилно, заявката бива затворена в електронната система. Възможно е изваждането на справки за извършени промени и тяхното съхраняване на хартиен носител при желание от страна на ръководителите на проекта от двете страни.

5 План за управление на риска

В предложението на „Индекс-България“ са описани действия и мерки относно използваната методология за управлението на риска. Посочени са възможните рискове, които могат да възникнат по време на изпълнението на проекта и визията за тяхното управление – подходящи мерки за третиране. Разглеждани са идентифицираните от Възложителя рискове, както и допълнено са дадени от Изпълнителя идентифицирани към момента на подаване на предложението. След стартирането на проекта и провеждане на встъпителната първа среща е извършено наново общо преразглеждане на рисковете, като списъкът е препотвърден и не са регистрирани нови рискове. Допълнително в хода на проекта при необходимост ще се актуализира риск лог.

Регистърът на рисковете (риск лог), ще се поддържа в структуриран вид (таблица) през цялото времетраене на изпълнението на договора и представлява инструментариум, в който са записани евентуалните и/или приложените мерки за всеки потенциален риск. Регистърът ще съдържа известните и реалните рискове, свързани с изпълнението на договора, подредени според своя уникален номер т.е. хронологично според момента на идентифициране. За всеки риск ще се описват стратегия и действия за ограничаване на последствията, отговорно лице, степен на значение, мерки за третиране на риска. От изключителна важност е поддържането на този регистър в актуално състояние, като това ще става по два начина: регулярно на определен период от време - месечно и по изключение – когато е налична ситуация, при която се появяват нов(и) риск(ове), които не са регистрирани до този момент.

Регистърът за рискове съдържа следните атрибути:

- Идентификационен номер на риска;
- Описание на риска – за какво се отнася;
- Първоначална оценка за:
 - Степен на значимост;
 - вероятност от настъпване;
 - рискова експозиция;
- Стратегия за третиране на риска
- Мерки за третиране на риска;
- Отговорни лица.
- Оценка на остатъчния риск за:
 - вероятност на проявление,
 - влияние върху проекта и
 - обща оценка за нивото на риска;
- Мерки за третиране на остатъчния риск.

Методиката за управление на риска включва от една страна процеса по управление на риска, а от друга регистъра на рисковете. Структурираният подход за управление на риска се конкретизира в предложения план за управление на риска, в който се дефинира се процеса по управление на риска, като веднъж се разглежда на високо ниво в неговата цикличност, но също така се определят и процесите в детайл, свързано с идентифицирането, категоризирането и предлагането на конкретни мерки за всеки риск според различните подходи за третиране на рисковете.

При планирането на рисковете се регламентира начина на определяне на рисковете и заплахите при изпълнение на проекта, както и превантивните стъпки за недопускане негативното влияние на даден риск или заплаха за проекта. В рамките на този процес се описват и предвидените мерки за своевременно адресиране на идентифицираните рискове в регистъра на рисковете. В процеса по управление на рисковете е описана методиката за идентифициране и оценяване на риска, както и използваните подходи за третиране.

5.1 Процес по управление на риска

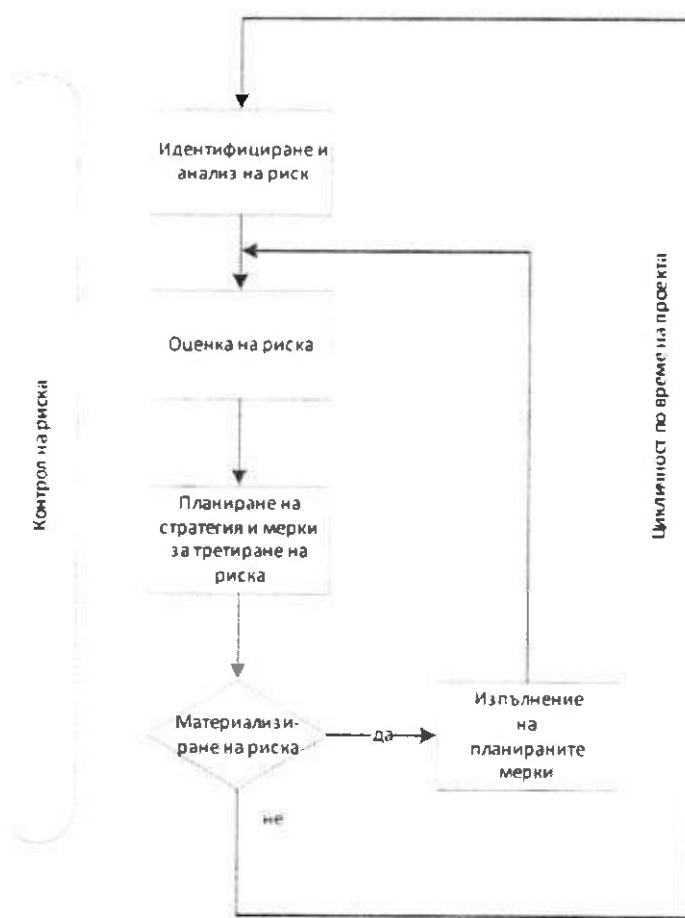
Използвания подход за управление на риска цели осигуряването на механизъм за вземане на решения, чрез който ресурсите се разпределят така, че да се получи оптимално третиране на риска. В идеалния случай би следвало да се автоматизира процеса по вземане на решения. При управлението на риска ще се използват следните процеси:

- 1) Идентифициране и анализ на рисковете
- 2) Оценка на риска
- 3) Планиране на мерки за въздействие на риска
- 4) Контрол на риска

Основният документ, чрез който ще се управляват рисковете е регистърът на рисковете. В него ще бъдат описани, анализирани, квалифицирани и оценени всички идентифицирани рискове. За всеки от тях ще бъде предвидени планирани действия за третиране на риска.

Респективно, този регистър ще бъде своевременно обновяван с нови рискове, както и с текущи оценки за всеки от рисковете. При нужда ще се промени приоритизацията на рисковете. Допълнително са дадени и предприетите действия за всеки от рисковете (ако има такива) и при нужда обновени параметри за проявлението на риска.

Всеки проект е обект на постоянна промяна по отношение на работната и околна среда. Рисковата обстановка, както и приоритетите на проекта и съответната значимост на рисковете също се променя. В този смисъл е необходимо да се преразглеждат и преценяват рисковете, свързани с изпълнението на проекта на определен период от време като например в края на всеки завършен етап от проекта. Цикълът на управление на риска на проекта е описан със следната диаграма:



Фигура 12 - Процес на управление на риска

5.1.1 Идентифициране и анализ на рисковете

Това е първият етап от процеса по управление на риска, при който ще се идентифицират рисковете, които биха могли да повлияят върху изпълнението на проекта. Целта на управлението на рисковете ще е да се намали значително неопределеността в рамките на проекта. Именно за това е изключително важно откриване на рисковете максимално рано.

Подходите за откриване на рискове могат да бъдат различни: чрез преглед на документите по проекта; различен тип анализи – SWOT, на предположенията.

Резултатът от идентифицирането на риска е съответния запис в регистъра на рискове. За всеки риск ще се прави и анализ – произхода на съответния риск.

С цел по-пълното идентифициране на рисковете, ще се прави преглед на всички аспекти на управлението на проекта – график, обхват, ресурси, качество, така че да се осигури поглед от всички страни.

Идентифицирането на риска няма да се извършва само в началото. Това ще е един продължаващ във времето процес. При всяко откриване на нов риск, ще се прави

съответния запис в регистъра, като за новия риск се извършват всички необходими действия – анализ, квалифициране, оценяване и стратегия за третиране.

Рискове ще бъдат разглеждани по време на регулярни срещи за хода на проекта, и записвани в регистъра на рисковете, който ще се актуализира по време на тези срещи, с цел да се гарантира проследяването на рисковете до края на жизнения им цикъл. Рисковете или срещнатите затруднения, засягащи проекта ще бъдат представяни на Възложителя в докладите за хода на изпълнението на проекта и/или по време на провеждане на регулярни срещи за докладване на напредъка на проекта.

По време на изпълнението на проекта ще бъде извършвано непрекъснато наблюдение за възникване на нови рискове, които биха могли в краткосрочен план да повлияят на постигането на целите на проекта. Възможно е да бъдат внасяни корекции като идентифициране на нови рискове, оценяването им и планиране на мерки за тяхното минимизиране, дори и по време на изпълнение на дадена фаза от проекта преди нейното приключване. С цел своевременното въздействие върху такива рискове ще бъде динамично актуализирана матрицата и плана за третиране на рисковете.

5.1.2 Оценка на рисковете

Оценката на риска се извършва съгласно предвидените за този проект степен на значимост за конкретния риск:

Таблица - Определяне на степен на значимост за конкретния риск

Дефиниране на влиянието за конкретния риск		Оценка
Много високо	Проявлението на риска ще доведе до промяна на сроковете на проекта, промяна на разходите по проекта с над 25% от предвидените, промяна в обхвата на проекта над 20% или промяна в качеството на проекта	5
Високо	Проявлението на риска ще доведе до промяна на сроковете на проекта, промяна на разходите по проекта с от 15% до 25% от предвидените, промяна в обхвата на проекта с от 15% до 20% или промяна в качеството на проекта	4
Средно	Проявлението на риска ще доведе до промяна на разходите по проекта с от 10% до 15% от предвидените, промяна в обхвата на проекта от 10% до 15% или средно голяма промяна в качеството на проекта	3
Ниско	Проявлението на риска ще доведе до промяна на разходите по проекта с от 3% до 10% от предвидените, промяна в обхвата на проекта под 10% или малка промяна в качеството на проекта	2
Много ниско	Проявлението на риска ще доведе до промяна на разходите по проекта под 3% от предвидените или незначителна промяна в качеството на проекта	1

- и респективно нива на вероятност от настъпване на риска:

Таблица - Определяне на вероятност от настъпване

Дефиниране на вероятност за проявление		Оценка
Много висока	Вероятността от настъпване е над 85%	5
Висока	Вероятността от настъпване е между 65% и 85%	4
Средна	Вероятността от настъпване е между 35% и 65%	3
Ниска	Вероятността от настъпване е между 15% и 35%	2
Много ниска	Вероятността от настъпване е под 15%	1

Според по-горе дадените таблици, на база експертна оценка и опита на Изпълнителя в реализирането на подобни поръчки се дава реалистична оценка на риска. Тази оценка представлява агрегирана стойност, която отчита променливостта и несигурността на риска.

След като за всеки риск бъде определена степента на значимост и вероятността от настъпването му, съгласно матрицата по-долу се дава количествена оценка за всеки риск.

За оценка на риска е избран метод, основан на експертната оценка на всички заплахи и свързаните с тях уязвимости по формулата:

$$\text{Риск} = \text{Вероятност} \times \text{Влияние}$$

В избраната методика рисковете са функция на:

- степента на значимостта на риска т.е. неговото влияние и
- вероятността от настъпване на риска.

Посоченото оценяване се прави поне два пъти – при идентифицирането на рисковете и след прилагането на предложените мерки за третиране на риска. Целта е да се намери приемлива оценка за остатъчния риск след третиране на идентифицираните рискове с предложените мерки за третиране. Освен това, регулярно на фиксирания период се прави преоценка на рисковете, като се проследява актуалността на риска и неговата оценка.

В резултат от този анализ ще се установи съответната текуща оценка на всеки един от рисковете, което ще подпомогне определянето на приоритети при управлението им (в случая последващо въздействие и фокусиране на наблюдението на рисковете).

В зависимост от получена оценка се дефинират следните нива на риск:

Ниво на Риск	Скала
--------------	-------

(рискова експозиция)	
незначително	1 до 4
ниско	5 до 8
средно	9 до 15
високо	16 до 20
критично	над 20

5.1.3 Планиране на стратегия и мерки за въздействие на риска

След извършването на оценката на рисковете и избора на защитни мерки, се разработва План за третиране на риска, в който се адресират всички значими рискове. За изпълнение на защитните мерки ще бъде назначен отговорник, както и ще бъде определен срок за изпълнение.

При планирането на мерките за риск, трябва да се има предвид, че тези мерки са в зависимост от вида на риска, като влияние върху проекта. Могат да се разглеждат два вида рискове:

- Отрицателни - или опасности, това са рискове, при проявлението, на които би могло да се повлияе негативно на някои от параметрите на проекта – обхват, срокове, ресурси, качество, себестойност на проекта. Примерно, в следствие на проявлението на подобен риск, може да се наложи удължаване на графика или промяна (в случая увеличаване) на използвания ресурс.
- Положителни – или възможности, става дума за рискове, проявлението на които могат да доведат до улесняване на изпълнението на проекта. Примерно, определяне на начин дадена дейност в рамките на проекта да бъде извършена по-бързо, в резултат на което ще се намали периода на изпълнение.

В зависимост от вида на риска, стратегиите за третиране са различни, като целта е да се намали влиянието на отрицателния риск и да се увеличи възможността за проявлението на положителния.

Стратегии за третиране на отрицателен риск:

- Предотвратяване (Избягване) на риска – при тази стратегия се цели да се избегнат условията, при които конкретния риск се проявява или обекта върху който ще се прояви риска да се изолира от евентуалното му въздействие. Като цяло стремежът е да се избегне опасността въобще.
- Намаляване (Ограничаване) на риска - стратегия, при която целта е да се намали влиянието на риска или вероятността рискът да се прояви.

- Прехвърляне на риска - ползват се стандартни услуги. Типичният пример на прехвърляне на риска е ползването на застраховка.
- Приемане на риска – в случай, когато нито една от по-горните стратегии е възможно, тогава проявлението на риска просто се приема. Целта на управлението на подобен вид рискове е, че те могат да променят своята значимост и да не е нужно да бъдат наблюдавани или анализирани. За подобен тип рискове, ако е приложимо, е възможно да бъдат предлагано временно решение на проблема.

Стратегии за третиране на положителен риск:

- Използване на риска – при тази стратегия се цели да се осигурят условията, при които риска би се появил (обратното на избягване на риска).
- Разширяване на риска – стратегия, при която се цели да се увеличи влиянието на риска или вероятността за проявление.
- Споделяне на риска – използване на споделяне с друго лице, така че да се ползва неговият опит и да се осигури проявление на риска
- Приемане на риска – като по-горе.

Всяка от стратегиите може да бъде променяна в зависимост от промяната на условията.

5.1.4 Контрол на риска

Този процес осигурява записа на нови рискове, които са открити впоследствие, както и преразглеждане на вече регистрираните. Записът на нови рискове, би следвало да става веднага, след като бъдат идентифицирани. А проверката на вече регистрираните, би трябвало да стане при забелязана промяна на условията. Ако в рамките на две седмици не се направи запис в регистъра на риска, тогава автоматично ръководителят на проекта иницира със съответните членове на преглед и анализ за нови рискове, както и на вече регистрираните.

Сам по себе си, процесът на контрол на риска включва предходните процеси, както и актуализация на текущия статус.

Изпълнението на плана ще бъде следено от Ръководителя на екипа от страна на Изпълнителя, като при установяване на спънки или пречки, които биха довели до забавяне в изпълнението на мерките и съответно до забавяне в постигане целите на проекта, ще бъдат предприети необходимите корективни действия.

Отчет за изпълнението ще бъде подготвян в края на всеки етап от проекта, като изходните данни ще служат като входни данни за нова оценка на рисковете. При установяване на неефективност при прилагането на защитните мерки ще бъдат преразглеждани контролите за защита, като при необходимост ще бъдат прилагани нови мерки с цел пълното и трайно отстраняване на рисковете.

5.2 Регистър на рисковете с мерки, чрез които се минимизират/предотвратят негативните последици

При стартирането на проекта ще бъде представен обновен регистър на рисковете. В него за всеки идентифициран риск са посочени:

- Описание на риска, вероятност за проявление, степен на критичност;
- Мерки за минимизиране/предотвратяване на негативните последици от настъпването на риска;
- Цел/желан резултат/как предложените мерки ще доведат до овладяване риска;
- Отговорни лица.

За всеки риск ще бъдат предложени изпълними мерки за минимизиране/предотвратяване на всеки един от рисковете. За всяка от посочените мерки ще се посочат отговорните лица и степента на критичност на риска (степената на критичност на риска е важна предпоставка за избора на съответните мерки за смекчаване на негативното влияние на риска). Ще бъде посочен и видът реакция на риска на база предложените от Изпълнителя мерки.

Регулярно, регистърът на рисковете ще бъде актуализиран и представян на Възложителя.

5.3 МЕРКИ ЗА ИЗБЯГВАНЕ НА ПОСОЧЕНИТЕ РИСКОВЕ

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
1.	Недобра комуникация между екипите на Въложителя и Изпълнителя	3	2	Рискова експозиция	Избегване	За всеки материал, отчет ще им фиксирана дата - краен срок, до които би следвало да се изготви съответния документ. Допълнително при отчитане на всяка дейност, в съответния доклад ще се описват всички материали, които ще е нужно да се предават за следващия период и ако е нужно, детализират. Ще се подготви процедура за комуникация и взаимодействие. В допълнение вече има изградени добри практики, както и подходите и участниците в процеса са изградили добри партньорски взаимоотношения.	Ръководител екип от Изпълнителя Ръководител проект на Въложителя	3	1	Рискова експозиция	Приемане Преследването на нивото на този риск и при нужда - планиране на допълнителни мерки.
				НИСКА						НЕЗНАЧИТЕЛНА	

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
2	А. За екипа на Изпълнителя Непълноценна ангажираност на персонала	4	1	Рискова експозиция	Избягване	Изпълнителят подползват управлението на проекта от страна на Изпълнителя, както и системата за разпределяне на задачи и проследяване на изпълнението им са свързани с предварително създадена организация на работа в „Индекс-България“, която пряко влияе на посочения риск. В допълнение, за ангажираността на ресурсите в „Индекс-България“ е въведена адекватна система за мотивация на участниците в конкретен проект.	Ръководител екипа от Изпълнителя	1	1	Рискова експозиция	Приемане на проследяването на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки като извършване на допълнителен ресурс или намеса на конкретен член от екипа при усложняване от Възложителя.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
	Б. За екипа на Възложителя Недостатъчна ангажираност на персонала	4	1	Рискова експозиция	Избягване	Издаване на вътрешен акт от страна на Възложителя с определен на екип по проекта, както и дефиниране на ролите на участващите в този екип и предоставяне на съответните им полномощия.	Ръководител на проект на Възложителя	2	1	Незначително	Приемане на последващото на този риск и при нужда ескалация, така че да се игнорира влиянието на членовете на екипа.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
3.	Недобро познаване на: - ИТ инфраструктурата на Възложителя; - бизнес процесите, обхванати от ИИС; - нормативната уредба в областта на поръчката.	3	1	Рискова експозиция	Избягване	В екипа на Изпълнителя участват експерти с дългогодишен стаж в изграждането и поддържането на съществуващата интегрирана информационна система, нейните компоненти, базовите програмни средства, както и хардуерните устройства, върху които системата се експлоатира.	Ръководител екип от Изпълнителя	1	1	Незначителна	Приемане Проделяването на нивото на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
4.	Недостатъчни, липсващи или неправилно разпределени ресурси (човешки, финансови, техн. средства и др.)	4	2	Рискова експозиция	Избягване	Ясно формулиране на обхвата на проекта. Разпределение на ресурсите за всяка от дейностите и задачите на максимално ранен етап. Детайлизирането на задачите, така че те да бъдат коректно обемени с ресурс.	Ръководителският изпълнител	3	1	Рискова експозиция	Приемане на Проледжването на този риск и при нужда приемане на допълнителни мерки.
				Риска	Ограничаване	Включването на допълнителен ресурс (от всички споменати видове от Възложителя) по време на изпълнение на проекта. Опитът на Изпълнителят в предишния издана на този проект е гаранция за ниската вероятност от проява на този риск. Формализирането на процесите, които в своята същност са познати на Изпълнителя, намалява степента на значимост на риска. Използваните структурирани подходи за осигуряването на качеството допълнително ограничават риска.				незначителна	

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
5.	Забавяне във валидирането на материалите от страна на Възложителя	5	2	Рискова експозиция	Ограничаване	В даденото са фиксирани сроковете, в рамките на които ще се валидират съответните материали от страна на Възложителя. Респективно, във финалния подробен план-трафик ще са фиксирани конкретните дати за това.	Ръководител на проект на Възложителя	3	1	Ниска	Ограничаване Ясно дефиниране на отговорностите на членовете на екипа по проекта на Възложителя. При нужда и забавяния, ескалация.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорен лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
6.	Недостатъчно добро познаване на системата от страна на крайните потребители на системата, което води до липното несективно познаване и/или компрометиране на нейната функционалност	3	4	средна	Избягване	Експериментни срещи с крайни потребители по съответната тематика за начин на работа и/или обучението им, наличие за цел представянето на системата в нейната пълнота и ефективността и използване на всички функции.	Раководител сект. от Изпълнителен Раководител проект на възможности	3	1	незначителна	Избягване Представянето на липното на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки обучението и срещи.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
7.	Отсъствие на ключов експерт от определения екип Възложителя за работа по проекта обективни причини.	4	4	Рискова експозиция	Ограничаване	Осигуряване в екип на Възложители на дублиращи експерти, които ще имат компетенцията и помощта да заменят питулярни експерти.	Ръководител на проект на Възложителя	4	2	Ниска	Ограничаване Включване на други експерти в екипа на Възложителя в хода на проекта

1784 София, Младост 1, бл 54
Тел: 02 903 4400, *3355 (*DELL)
02 975 3465, факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg, www.indexbg.bg
Алианс Банк България АД
IBAN: 2980195611010008510
ЕИК: 121415669



Index-Bulgaria Ltd.

ISO 9001:2015 ISO/IEC 27001:2013 Certified
ISO 14001:2004 ISO/IEC 20000-1:2011 Certified

**Приложение Б към Техническо
предложение на „Индекс-България“:
Описание на конкретните дейности ще бъдат
изпълнени по отношение на изискваната
поддръжка, съобразено с техническата
спецификация**

за изпълнение на обществена поръчка с предмет

***„Поддръжка на Интегрираната информационна
система на Народното събрание и свързаните с нея
официални уеб портал на Народното събрание и
интернет страницата на „Държавен вестник“, както
и синхронизирането на данните между тях“***

София
Декември 2018

Съдържание:

1	Използвана методология	3
1.1	Управление на събитията	5
1.2	Управление на инцидентите	7
1.3	Управление на заявките за услуги	9
1.4	Управление на проблемите	11
2	Обхват на поддръжката	11
2.1	Хардуер	11
2.2	Софтуер	12
2.3	Други услуги	13
3	Времена за обслужване	13
4	Регистрация на заявките и описание на системата за проследяване на заявки – тикетинг система	13
5	Контактен център	15
5.1	Канали за заявка	15
5.2	Минимална входна информация за регистрация на заявките	16
5.3	Действия при приемане на заявките	16
6	Подход за обслужване	19
6.1	Описание на общи подход на обслужването	19
6.2	Обслужване на заявки тип инцидент	21
6.3	Обслужване на заявки тип услуга	26
7	Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката	33
7.1	Цели и задачи на отчетността	33
7.2	Списък с отчетни материали	34
7.3	Структурата и примерно съдържание на всеки един от документите	34
8	Регулярността на предоставяне	38

1 Използвана методология

„Индекс-България“ ООД има значителен опит за гаранционно и извънгаранционно поддържане на информационни системи. От специалисти на „Индекс-България“ ООД се поддържат значителен брой информационни системи, някои от които с национално значение, както и такива, работещи и поддържани в режим 24x7.

Във фирмата е изградена Система за управление на IT услугите, сертифицирана по ISO 20000-1:2011. На тази основа в „Индекс-България“ ООД е създадена организация за непрекъснато поддържане на информационни системи, включително в режим 24 x 7. Гаранционното и извънгаранционното поддържане на приложен и базов софтуер се извършва от група високо квалифицирани системни администратори и водещи приложни програмисти. Съществена особеност е, че поддръжката на приложен софтуер се осигурява от водещи приложни програмисти, които познават много добре, освен универсалните параметризирани инструментариуми и компоненти и съответните специфични части от приложния софтуер на всяка система. С водещи приложни програмисти, ангажирани с поддържането на информационни системи, освен в София, разполагаме с такива и във Варна. По същество водещите приложни програмисти и квалифицирани системни администратори извършват при необходимост поддръжка „трето ниво“. Тези специалисти, оборудвани със стационарни и мобилни работни места (лаптопи с кабелна и мобилна интернет връзка) и служебни автомобили, осигуряват непрекъсната денонощна поддръжка на критичните ресурси на съответните информационни системи.

Натрупаните статистически данни през последните 8 години показват, че над 96% от възникналите проблеми се отстраняват дистанционно, а за някои системи и потребители дистанционното отстраняване на проблеми е практически 100%. Дистанционното отстраняване се извършва със съгласие и под контрола на възложителя. За съгласието на възложителя за дистанционно отстраняване на проблеми допринася и факта, че всички специалисти, работещи по проблеми отдалечено, имат допуск до национална класифицирана информация, а част от тях и до НАТО класифицирана информация.

Посочените данни в още по-голяма степен се отнасят и за реакцията при възникване на проблеми.

„Първото ниво“ на поддръжка се извършва от изградения в „Индекс-България“ ООД контактен център (кол център), в който получените по телефон, факс или електронна поща заявки за отстраняване на грешки се регистрират във внедрената система за проследяване на грешки (Tracking системата Mantis). Специалистите от кол центъра при необходимост осъществяват връзка със специалисти на възложителя за получаване на допълнителна информация за изясняване същността на искането, извършват необходимите проверки в системата, диагностицират проблема и организират и координират работата по разрешаването му до неговото приключване, за което се изготвя протокол. Опитът на специалистите от кол центъра позволява още на „първо

ниво“ да бъдат решени не малък брой от проблемите. По-долу е дадено подробно описание на подхода.

Предоставянето на услуги по гаранционната и техническа поддръжка ще се извършва като се следват най-добрите практики на *ITIL – Information Technology Information Library*. Това е структуриран подход, чрез който предоставянето на услуги се типизира и по този начин на по-достъпен и разбираем и за неспециалисти език лесно се дефинират параметри на услугите, така че потребителят на услугите да е информиран. Когато се знаят нивото на обслужване (SLA), типовете услуги, които предоставя организацията, осигуряваща поддръжка и конкретните цели на всяка една от различните типове услуги (SLO), тогава процесът по управление на предоставянето на услуги може да бъде по-лесно управляем, да се следи и в последствие да се контролира и подобрява. ITIL и сертификацията по ISO 20000 са тясно свързани.

ITIL като методология е разработен и въведен в края на 80-те години от Британска правителствена агенция. Представлява съвкупност от няколко книги (броят им се променя в различните версии) представлява набор от общи правила, независимо от производителите, доставчиците на услугите. Тези правила описват един систематичен подход за въвеждане, изпълнение и управление на ИТ услуги. *ITIL* дефинира процеси, функции, роли, отговорности и градивни елементи. Те формират базата за ефективно и ефикасно използване на ИТ, както и за по-разбираемо дефиниране и управление на ИТ услуги.

Принципът, който стои в основата на разработването на *ITIL* е осъзнаването, че организациите стават все по-зависими от ИТ за постигането на собствените си корпоративни и бизнес цели. Това предопределя по-големите изисквания за високо качество на предлаганите ИТ Услуги.

В частта от *ITIL* (или книга) – Предоставяне на услуги – *Service Operation*, пряко се описват основните процеси, които могат да се ползват при предоставянето на услуги. Базирано на подобен структуриран подход, при предоставянето на услуги по този проект, ще бъдат адаптирани процесите - Управление на събитията (*Event Management*), Управление на инцидентите (*Incident Management*), Управление на заявките за услуги (*Service Request Management*) и Управление на проблемите (*Problem management*), както и функцията контактен център, като единна точка за контакт от страна на потребителите. Осигуряването на гаранционната поддръжка е пряко свързана с термина инцидент. Съгласно общоприетата дефиниция по *ITIL*, инцидент е непланирано прекъсване на работата на определен модул (хардуерен или софтуерен) и/или намаляване на работоспособността му и предоставянето от негова страна на характеристики и/или услуги със занижено качество.

Допълнително, ще бъде организирано и предоставянето продължаващо подобрене на услугата (*Continual Service Improvement*). Тази концепция е подробно разписана в отделна част (книга) на *ITIL*, като в рамките на настоящето предложение ще бъдат скицирани някои основи, по които ще се разработи и допълнително организира

процес, с които подобренieto на услугата ще бъде управлявано. Разбира се, ще се ползват и добри практики, за които има записи в масивите на Изпълнителя, така че да се подобри като цяло представянето при изпълнението на гаранционното обслужване. Като част от процедурата за изпълнение на гаранционното обслужване ще се разработи и опише процеса по управление на подобренieto на услугата.

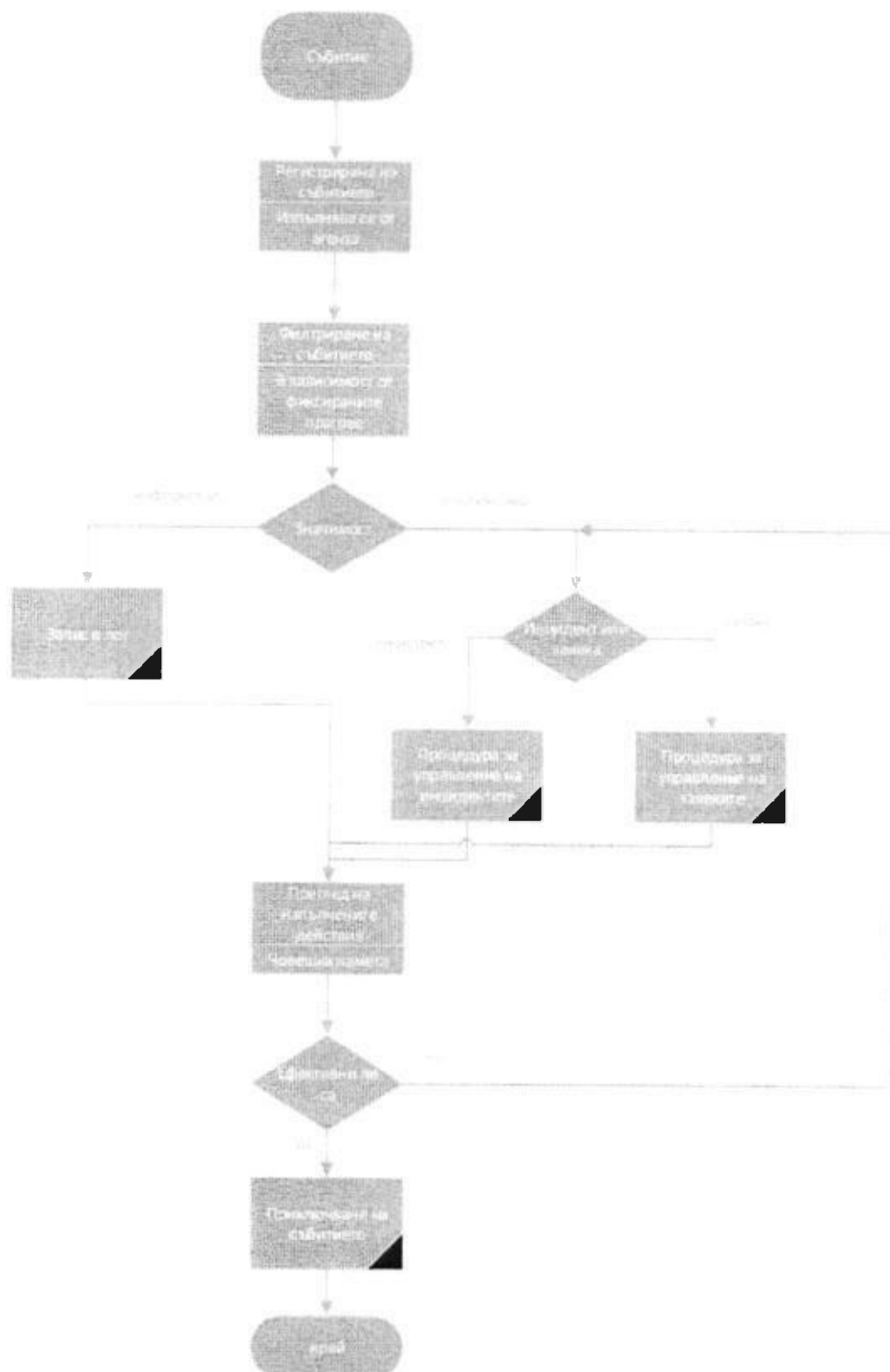
Споменатите по-горе процеси, много общо казано, са процеси със следните характеристики и цели:

- Управление на събитията;
- Управление на инцидентите;
- Управление на заявките за услуги;
-

1.1 Управление на събитията

Това е процес по регистриране на автоматично генерираните съобщения от електронния регистър, системата или някои нейни компоненти. Конкретните събития се регистрират, филтрират в зависимост от значимостта си като запис в лог или регистрация на инцидент или заявка. Целта на процеса е да се елиминират инцидентите – временни или трайни, частични или пълна загуба на функционалност на регистъра, системата или някои нейни компоненти.

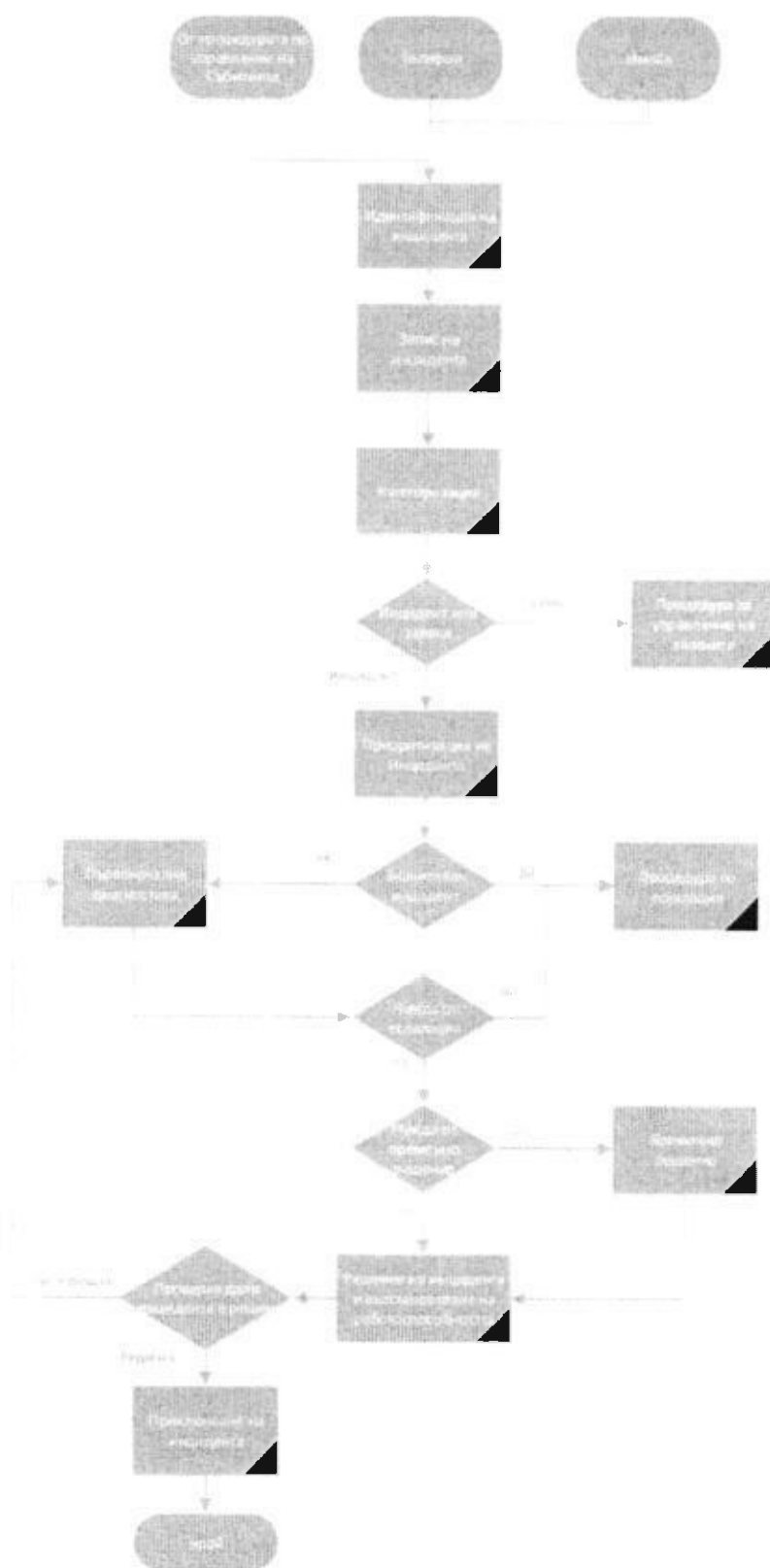
По-долу е дадена схема, от която е виден пътя, по който би следвало да протича процеса.



1.2 Управление на инцидентите

Управление на инцидентите е процес по идентификация, регистрация, категоризация, приоритизация и обработване на отделните инциденти. Процесът е тясно свързан с ползването на автоматизирани средства за проследяване на записи за инциденти. Целта на процеса е да се проследяват всички записани инциденти, да се следи за съответните, според критичността на съответния инцидент и да се натрупат данни, за изчисляване на конкретни ключови индикатори на предоставените услуги по гаранционно обслужване (Key Performance Indicators). Възможно е този процес да си взаимодейства с допълнителен процес по Ескалация при определени инциденти.

По-долу е дадена схематично представяне на процеса, като не са описани (с цел да не се усложнява схемата) в детайли нивата, през които може да се мине при изпълнение на заявката – първо, второ, трето.



1.4 Управление на проблемите

Управление на проблемите – процес по регистрация и обслужване на регистрираните проблеми. Съгласно разбирането и практиките на *ITIL*, проблем представлява събитие, което генерира множество инциденти. Обикновено е свързано с централната компонента на системата. В конкретния случай, пример за такъв проблем е спирането на хардуерно устройство/комуникационен софтуер и др., така че да няма възможност да се осигури достъп до сървърната част от страна на клиентските компоненти. Решението, в зависимост, от категоризацията трябва да бъде бързо установено, така че да се възстанови бързо работата на голям брой работни места. Процесът включва т. нар. анализ на първопричините (*root cause analysis*), като обикновено за бързото му установяване е нужно включване и на специалисти от страна на Възложителя (като отговорен за централизираните ресурси, достъпни до тях и т.н.) и вероятно и трети страни.

Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

Описаната методология чрез структурирания си подход ще осигури високо качество на предоставяната услуга. Използването на типизирани услуги; класифицирането им по вид; разделянето им според обекта, които ще бъде обслужван позволява предоставянето на услуги да се превърне в осъзнат рутинен процес, при който ефективно ще се осигури поддръжка на системите, софтуера и хардуера в рамките на очакваните нива на сервизно обслужване.

2 Обхват на поддръжката

Системите, които ще се поддържат в работоспособно състояние, са както следва:

2.1 Хардуер

Ще се поддържат в работоспособно състояние и оптимална производителност следната група от сървъри:

- Три броя сървъри Lenovo ThinkServer RD-450; 2 x Intel Xeon; 32 GB памет, осигуряващи работата на ИИС;
- Споделен външен дисков масив (сторидж) Fujitsu Eternus DX-200 S3, на които се намира базата данни на ИИС;
- Сървър HP Proliant DL380p G8, обслужващ WEB сайта на Народното събрание, поддържащ собствен MySQL сървър, и свързан със сървъра за бази данни на ИИС;
- Сървър IBM x3650, обслужващ WEB сайта на „Държавен вестник“, свързан със сървъра за бази данни на ИИС;
- Сървър IBM x3650 за синхронизация, който периодично опреснява/синхронизира данните между ИИС и уеб портала на ИС.

В рамките на обслужването ще се предоставят услуги по възстановяване на работоспособността **отдалечено и на място**. В обхвата на обслужването не се включва замяната на дефектирани хардуерни компоненти. Доставка на резервни части също не е предмет на настоящата поръчка.

2.2 Софтуер

ИИС на НС и уеб сайта на Държавен вестник използват следната софтуерна платформа:

- Виртуализиращ софтуер VMWare vSphere v. 5.5;
- Операционни системи - Windows/Linux;
- Сървър база данни - Oracle 10g;
- Сървър за приложения - Apache Tomcat 6.20;
- Използвани програмни езици - Java.

Уеб портала на НС използва следната софтуерна платформа:

- Операционна система - GNU/Linux CentOS версия 6.2;
- Сървър база данни - MySQL версия 5.2;
- WEB сървър - Apache 2.2;
- Използвани програмни езици - PHP, JavaScript, XHTML и CSS;

Забележка: посочените по-горе версии са известни на „Индекс-България“, тъй като в последните 3.5 години са изпълнявани 3 едногодишно договора за поддръжка на системите, предмет на поръчката. Тези версии са били актуални към 3.10.2018 г. – датата на приключване на последния договор.

Уеб портала на НС се поддържа от система за управление на съдържанието (СУС), чрез която различни потребители попълват данни, видими на портала.

Софтуер за периодична синхронизация между ИИС и уеб портала на НС. Синхронизация на данни между системата за гласуване на НС и уеб портала на НС при отразяване на пленарни заседания. Среда за разработка: .Net framework.

Софтуерната поддръжка на трите системи ще включва:

- отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципни неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС, изградена от модулите описани в раздел I т.3 и включваща: сървъра за приложение (Tomcat), сървъра за бази данни (Oracle) и двата уеб сървъра - на Народно събрание и на Държавен вестник, както и сървъра за следене на клъстера и сървъра за синхронизация;
- извършване на всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, в срок до 30 дни от публикуването им в "Държавен вестник";

- следене състоянието на уеб портала на НС и уеб сайта на Държавен вестник, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;
- поддържане в актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;
- периодично архивиране на данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание;
- оказване на съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокривани от функционалността на системата;
- предоставяне на актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците;
- обучение на потребителите и администраторите след направени промени в софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите.

2.3 Други услуги

- оказване на съдействие за възстановяване работоспособността на системите при възникнали проблеми извън приложния софтуер и хардуер;
- при изявено желание от страна на Възложителя да се оказва съдействие при миграцията на компоненти на системите върху нови сървъри, с цел решаване на хардуерни проблеми, проблеми с производителността или разширяване на някоя от системите.

3 Времена за обслужване

Времето за реакция след докладван проблем е до един час. Ще бъде осигурена поддръжката на системите 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата, в продължение на една година, считано от датата на сключването на договора.

Поради изключителната значимост на официалния уеб портал на НС, при критичен проблем ще се осигури времето за отстраняване до 30 минути, независимо дали е в работен или почивен ден. При невъзможност за бързо отстраняване на проблема е предвиден механизъм за деактивиране (сваляне оф-лайн) на съответната секция или подсекция.

4 Регистрация на заявките и описание на системата за проследяване на заявки – тикетинг система

Всички инциденти, които възникват в описаните по-горе системи ще бъдат регистрирани в автоматизирана система за управление на подобен тип записи – в случая *Tracking System Mantis*. В тази система на всяка заявка (независимо от това дали е

инцидент или заявка за услуга) се задава определен уникален номер. Всеки запис има няколко характерни параметри и във времето, в зависимост от своя тип, има определени фази, през които преминава през своя жизнен цикъл.

На Възложителя ще му бъдат предоставени възможности за автоматизиран контрол върху дейностите на Изпълнителя по време на реализация на програмното осигуряване главно и на поддръжката на системата чрез използването на тази тикетинг система.

Тикетинг системата е предназначена да помогне за осигуряване на качеството на предоставянето, чрез проследяването на всеки от регистрираните проблеми, насочването му към конкретен изпълнител, проследяване на изпълнението и отчитане на времето.

Много системи за проследяване на регистрирани заявки и инциденти, като тези, използвани от повечето проекти с отворен код, позволяват на потребителите да въвеждат директно в докладите за грешки. Такава е и системата **Mantis**, предложена от „Индекс-България“ за конкретния проект. Системата е добре позната на експерти на Възложителя, тъй като е ползвана в предишни договори по поддръжка на ИИС на НС. Възможно е при нужда след евентуално сключване на договор да бъдат създадени допълнителни профили в системата и на други експерти от Възложителя.

Системата за проследяване на регистрирани заявки Mantis осигурява следните възможности на Възложителя:

- Лесен за работа потребителски интерфейс, който не изисква продължителна подготовка от потребителите
- Web базиран потребителски интерфейс
- Поддържа всички платформи, които изпълняват PHP (Windows, Linux, Mac, Solaris и други)
- Потребителският интерфейс е локализиран на 68 езика
- Поддържат се множество проекти от една инсталация (инстанция) на Mantis
- Поддържат се проекти, под-проекти и категории
- Потребителите могат да имат различни нива на достъп за всеки проект
- Вградени са функции за търсене и филтриране – пълнотекстово търсене и просто/разширено филтриране
- Вградено е генериране на отчети
- Съществува възможност за известяване чрез електронна поща
- Експорт на данни към Microsoft Excel, Microsoft Word
- Възможност за разширяване на функционалността чрез потребителски функции
- Съществува възможност за интеграция със системи за Source Control (GIT, SVN и CVS).
- Няма ограничения за броя на потребителите и проектите

- Вградена автентикация на потребителите, интеграция с LDAP, HTTP базирана автентикация, интеграция с Active Directory
- Поддържат се множество СУБД – MySQL, MS SQL, PostgreSQL и др.

Използването на тикетинг система за регистрация на заявките за сервизно обслужване позволява да се правят статистически извадки на базата, на които може да се следят тенденциите за определени ключови параметри. По този начин на доста ранен етап могат да бъдат идентифицирани потенциални проблеми и те проактивно да бъдат елиминирани с предприемането на превантивни мерки.

5 Контактен център

Регистрацията за заявките става в контактния център на "Индекс-България" ООД за връзка с необходимите специалисти за консултации и отстраняване на инциденти и проблеми чрез: телефон, факс, електронна поща, през уеб интерфейса на Tracking системата Mantis.

5.1 Канали за заявка

5.1.1 В рамките на нормално работно време

Включва работни дни от понеделник до петък, без официални празници (3-ти март; Великден; 1 май; 6 май; 24 май; 6 септември; 22 септември; Коледа, както и всички допълнително обявени за почивни дни)

- телефон: 02 / 875 70 29; 02/975 33 31; 02/ 975 34 65;
- Факс: 02/975 36 81;
- Имейл адрес: support_parliament@indexbg.bg
- Тикетинг системата Mantis - <http://bugs.index-bulgaria.com>

5.1.2 Извън работно време

За всички работни дни от понеделник до петък след 18:00 и преди 9:00, както и събота, неделя и всички официални празници и допълнително обявени за почивни дни:

- Дежурен телефон: 0888 559 316;
- Резервни дежурни телефони: 0882 376 445 и 0884 972 196;
- Имейл адрес: support_parliament@indexbg.bg и последващо обаждане на дежурния телефон;
- Тикетинг системата Mantis - <http://bugs.index-bulgaria.com> и последващо обаждане на дежурния телефон.

Организацията на поемането на заявки е чрез дежурни. Всеки дежурен разполага със собствен мобилен телефон. С цел удобство на заявителя от ИС, за заявки ще бъде

предоставен само един номер. Респективно, вътрешно, обажданията в извън работно време ще се прехвърлят към персоналния телефон на съответния дежурен.

5.2 Минимална входна информация за регистрация на заявките

5.2.1 Обща информация

- Заявител;
- Приоритет на заявката – критичен, стандартен
- Лице (с телефонен номер) от когото може да се получи допълнителна информация;
- Кратко описание на проблема;
- Допълнителна информация.

5.2.2 Специфична информация

5.2.2.1 За хардуер

- Повредено устройство;
- Специфична информация (модул, настройки, сериен номер);
- Къде се намира устройството;

5.2.2.2 За софтуер и системи

- Система, под-система или модул, за който се отнася;
- Кои отдели работят със съответната система, под-система или модул;
- Специфика на появяване:
 - Честота (винаги, периодически, недетерминирано);
 - Обкръжаваща среда на потребителя, при когото се появява проблема – операционна система – вкл. и версия, използван браузър и версията му;
- Снимка на екран с визуализация на проблема и/или системното съобщение.

5.3 Действия при приемане на заявките

С цел пълно проследяване на всички заявки, те ще се регистрират в тикетинг системата на „Индекс-България“ ООД описана по-горе. Тъй като се допускат различни канали за заявяване, респективно ще се изпълнят следните дейности, така че да е унифицирано обслужването:

5.3.1 При заявка в call центъра - на стационарен телефон

- Поемане на обаждането от страна на оператор;
- Регистрация в тикетинг системата;
- Фиксиране на заявител;

- Запис на описанието на регистрирания проблем;
- Класификация според вида – хардуер или софтуер и системи;
- Предварително определяне на типа на услуга, според заявения проблем;
- Фиксиране на приоритет;
- Запис на допълнителна информация от страна на заявителя (в зависимост от това какъв е проблема);
- Информация за лице от когото може да се получи допълнителна информация;
- Запис на времената за реакция и решаване на проблема според типа услуга и подхода за изпълнение – на място или отдалечено;
- Преразпределяне към съответната работна група на „Индекс-България“ ООД;
- Реакция от страна на експерт и регистрация на реакцията в тикетинг системата.

5.3.2 При заявка на дежурен телефон

Дейностите са за регистрация на заявки в извънработно време.

- Поемане на обаждането от страна на дежурен;
- Фиксиране на заявител;
- Фиксиране на приоритет;
- Запис на описанието на регистрирания проблем;
- Запис на допълнителна информация от страна на заявителя (в зависимост от това какъв е проблема) – ако е приложимо;
- Информация за лице от когото може да се получи допълнителна информация – ако е приложимо;
- Регистрация в тикетинг системата;
- Класификация според вида – хардуер или софтуер и системи;
- Предварително определяне на типа на услуга, според заявения проблем;
- Запис на времената за реакция и решаване на проблема според типа услуга и подхода за изпълнение – на място или отдалечено;
- Преразпределяне към съответната работна група на „Индекс-България“ ООД, включително и ескалация в извънработно време, ако е нужно;

- Реакция от страна на експерт и регистрация на реакцията в тикетинг системата.

5.3.3 При заявка по имейл

- В рамките на работен ден – прехвърляне за регистрация на оператор;
- Извън работно време - прехвърляне за обработка на дежурен;
- Регистрация в тикетинг системата;
- Класификация според вида – хардуер или софтуер и системи;
- Предварително определяне на типа на услуга, според заявения проблем;
- Запис на времената за реакция и решаване на проблема според типа услуга и подхода за изпълнение – на място или отдалечено;
- Преразпределяне към съответната работна група на „Индекс-България“ ООД, включително и ескалация в извънработно време, ако е нужно;
- Реакция от страна на експерт и регистрация на реакцията в тикетинг системата.

5.3.4 При заявка в тикетинг системата

Дейностите се извършват от диспечера в call центъра. Част от информацията вече е въведена в тикетинг системата.

- Класификация според вида – хардуер или софтуер и системи;
- Предварително определяне на типа на услуга, според заявения проблем;
- Фиксиране на приоритет;
- Запис на времената за реакция и решаване на проблема според типа услуга и подхода за изпълнение – на място или отдалечено;
- Преразпределяне към съответната работна група на „Индекс-България“ ООД, включително и ескалация в извънработно време, ако е нужно;
- Реакция от страна на експерт и регистрация на реакцията в тикетинг системата.

С описаните по-горе канали (познати на експертите на Възложителя) за заявяване се осигуряват разнообразни начини, по които експертите на Възложителя могат да регистрират инциденти и заявки. Осигурява се и възможност за поддръжка 24 x 7, каквато се изисква по задание, като е детайлизиран подхода на поддръжката в работно и извън работното време.

6 Подход за обслужване

6.1 Описание на общи подход на обслужването

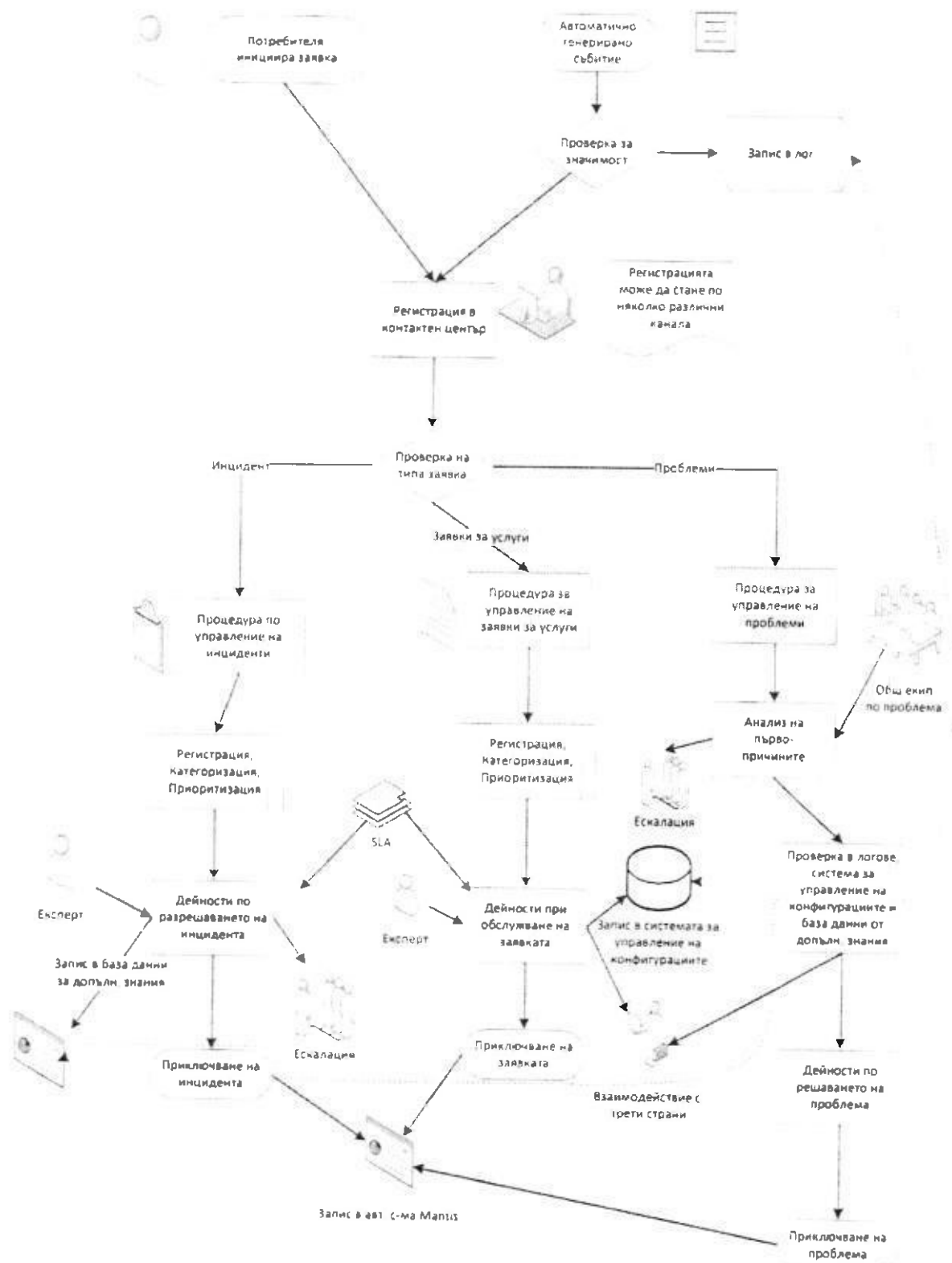
Обслужване ще бъде организирано като се следват въведените в „Индекс-България“ процедури:

- IPP501 - Организация и управление на сервизната дейност
- IP1501 - Сервиз на технически и базови програмни средства
- IP1402 - Регистрация и отстраняване на програмни грешки в приложен софтуер.

За целите на настоящия проект прилагането на процедурите ще бъде адаптирано към настоящите нужди и най-общо ще следва процес показан на фигурата по-долу.

Основните дейности ще са:

- Осигуряване поддържане на приложния софтуер (описаните по-горе системи, хардуер и софтуер) на място, по телефона или по електронен път (чрез средствата за отдалечено административно управление);
- Гаранционно обслужване на доработения софтуер;
- Диспечерирането на системното поддържане се извършва от контактен център, като е създадена организация за приемане на заявки за възникнали заявки, инциденти и/или проблеми;
- Осигуряване връзка с необходимите специалисти за консултации и отстраняване на проблеми чрез каналите за заявяване на контактни център: телефон, факс, електронна поща., през уеб интерфейса на Tracking системата Mantis;
- осигуряване помощ от разстояние и на място на служителите от НС.



Конкретните стъпки са примерни и ще бъдат допълнително уточнени с НС.

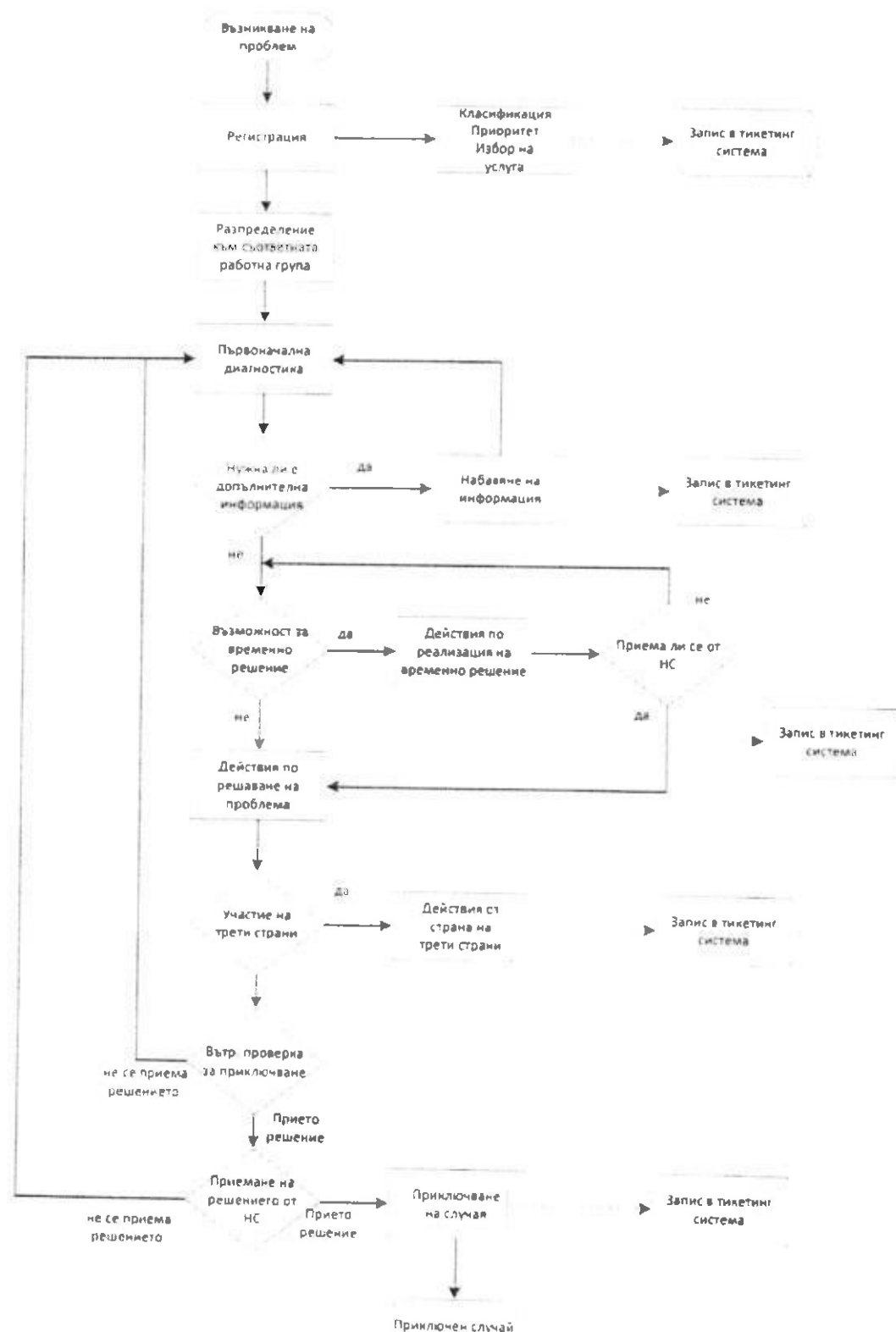
- Решение за формиране на искане (заявка) за отстраняване на грешка се взема от работна група на НС, по предварително определен списък;
- Грешката се регистрира в система „MANTIS“
- Получените заявки се приемат и разглеждат в контактния център на „Индекс-България“ ООД
- Служителите от контактния център при необходимост осъществяват връзка с НС за получаване на допълнителна информация за изясняване същността на искането. За проверяване верността на искането се извършват необходимите проверки в системата.
- Организацията за извършването на съответната услуга се извършва по описаните по-горе процедури и инструкции ;
- Информация за отстраняване на грешката се връща в НС от системата „MANTIS“;
- Администраторът, отговарящ за експлоатацията на системата проверява изпълнението на заявката;
- Ръководителят на контактния център на „Индекс-България“ ООД изготвя протокол за възстановяване на работоспособността. Протоколът се подписва от представител на „Индекс-България“ ООД и ръководителя на работната група на НС.

6.2 Обслужване на заявки тип инцидент

За целите на настоящия проект не се прави разлика между инцидент и проблем, съгласно дефинициите по ИТИЛ, а и двата типа заявки се обслужват по един и същи начин. Това е оправдано, тъй като в случая се работи по централизирани системи и на практика при всяка заявка се прави анализ на първопричините (root cause analysis).

Съгласно каталога на услугите, описаната по-долу схема се отнася за следните изисквани услуги:

- отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципи неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС, изградена от модулите описани в 1 т.3 и включваща: сървър за приложение (Tomcat), сървър за бази данни (Oracle) и двата уеб сървъра - на Народно събрание и на Държавен вестник, както и сървър за следене на кълстера и сървър за синхронизация;
- оказване на съдействие за възстановяване работоспособността на системите при възникнали проблеми извън приложния софтуер и хардуер;



6.2.1 Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. 5.3. В зависимост от избрания канал на заявяване, респективно времето на заявяване наборът от действия, които са едни и същи, се извършва в различна последователност и от различни екипи. Крайният резултат е един и същ, класифицирана заявка със събрана информация за стартиране на работата по нея.

6.2.2 Разпределение към работна група

В зависимост от първоначално получената информация, операторът или дежурният разпределят заявката към съответната група. Според приоритета на заявките е възможно паралелно с разпределението през тикетинг системата, да се извърши и сигнализиране и по телефон.

В случаите на заявки с критичен приоритет, когато се приближи времето на отстраняване (т.е. изминало е 85% от това време) и все още няма решение, нужно е да се ескалира. (Не е отразено на схемата).

6.2.3 Първоначална диагностика

Изпълнява се диагностика с различни подходи, в зависимост дали проблемът е свързан с хардуер или софтуер.

Задължително се прави проверка в записите на специфични случаи за подобен тип заявки. При намирането на подобен тип проблем се прави проверка за приложимост на решението към конкретния случай, като се и ползват като подсказки, използваните техники и подходи.

За хардуера се изпълняват следните дейности, ако са приложими:

- Анализ на логове;
- Проверка с тестови програми на производителя на оборудването;
- Визуален преглед на платките и компонентите на устройството, обявено за дефектно;
- Анализ чрез постепенно изключване на отделни компоненти и модули;
- Анализ чрез замяна на модули.

За софтуера се изпълняват се изпълняват следните дейности, ако са приложими:

- Проверка на базовите програмни системи – операционни системи, приложни сървъри, сървъри за БД;
- Анализ на логове;
- Проверка на съобщения за грешки;
- Анализ на обкръжаващата среда;

- Проверка на работоспособността на отделните модули.

Действията по диагностиката може да се извършат на място или отдалечено, в зависимост от типа и характера на заявката.

6.2.4 Набавяне на допълнителна информация

След първоначалната диагностика се прави проверка дали е необходима допълнителна информация. Ако е нужно, тогава тя се изисква от фиксираният лице, от което може да се получи допълнителна информация или ако липсва такава информация - от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват официалните имейл адреси, изрично определени в договора.

6.2.5 Временно решение

В някои случаи е възможно ползването на временно решение. Това се прави за критични по време проблеми и по-специално - при проблеми с уеб портала, съгласно изискванията - сваляне оф-лайн на съответната секция или подсекция. В други случаи в зависимост от конкретиката на проблема са възможни временни решения, чиято приложимост се проверява от страна на НС. Ако се приеме, временното решение, то се имплементира и се фиксира ново време за отстраняване на проблема. Прави се запис в тикетинг системата.

6.2.6 Действия по решаване на проблема

Изпълняват се конкретни действия по решаване на проблема, които са различни за хардуера и софтуера.

Прави се отново проверка в записите за подобни случаи и при корелация с подобни случаи, ако е приложимо се прилагат ползваните техники и подходи.

За хардуера:

- Рестартиране на устройството;
- Подмяна на модул (след осигуряване от страна на НС);
- Преконфигуриране;
- Подмяна на цяло устройство (след осигуряване от страна на НС);
- Други.

За софтуера:

- Рестартиране на сървър или услуга;
- Настройка на драйвер;
- Промяна на взаимодействието между различните подсистеми и/или модули;
- Настройка и/или конфигуриране и/или преконфигуриране :

- Преинсталация на подсистеми и/или модул;
- Промяна в кода на системата – чрез планирана смяна на под-версия (за заявки със стандартен приоритет);
- Други.

Тези действията се извършват на място или отдалечено, в зависимост от типа и характера на заявката, както и конкретните действия.

За случаите на проблем със софтуера и системите с критичен приоритет, ще е нужно да бъде осигурен отдалечен достъп, за да се постигнат изискваните прилагат времена за отстраняване на проблема.

6.2.7 Взаимодействие с трети страни

В някои случаи е възможно, решаването на проблема да е свързано с действия, които трябва да се извършат от трети страни. Под трети страни може да се разбират различни доставчици на хардуер, софтуерни решения и системи, както и някои звена на НС. Заявяването на действия към тях става със знанието на екипа по проекта от страна на НС, по имейл (предоставен от екипа по проекта от страна на НС). Съответния запис се прави в тикетинг системата.

6.2.8 Вътрешна проверка за приключване

След изпълнение на действията по решение на проблема, в рамките на осигуряване на високо качество на предоставяните услуги, ще бъде извършена вътрешна проверка за уместност на изпълненото решение. Проверките са различни в зависимост от характера на заявката, но може да включва някои от следните действия:

- Проверка за работоспособност на модул – за хардуер;
- Проверка за работоспособност на модул или подсистема – за софтуер;
- Тестване на нова версия – при промяна на кода.

Проверката може да се извърши от един или повече изпълнители. Във всички случаи при промяна на кода, проверката е от повече от един изпълнители, съгласно процедурите на „Индекс-България“ ООД.

След като се удостовери уместност на изпълненото решение, то то се прилага (или предоставя за одобрение от страна на НС).

6.2.9 Присматане от страна на НС

От страна на НС се извършва проверка на решението на регистрирания проблем. За всички случаи с критичен приоритет, както и тези със стандартен, които обаче не са свързани с промяна в кода, ще се практикува приключване на случая (затваряне на тикета), а при идентифициране на неуместност на решението, съответните експерти от НС, които имат права пре-отварят тикета.

За случаите със стандартен приоритет, при които има промяна в кода, ще се практикува предварително приемане от страна на ИС, преди да се замени версията.

6.2.10 Дейности по приключване

При приключване случая, съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в протокол, изричен за конкретната заявка или в обобщен месечен. В тикетинг системата задължително се описва какво е направено за решаването на проблема.

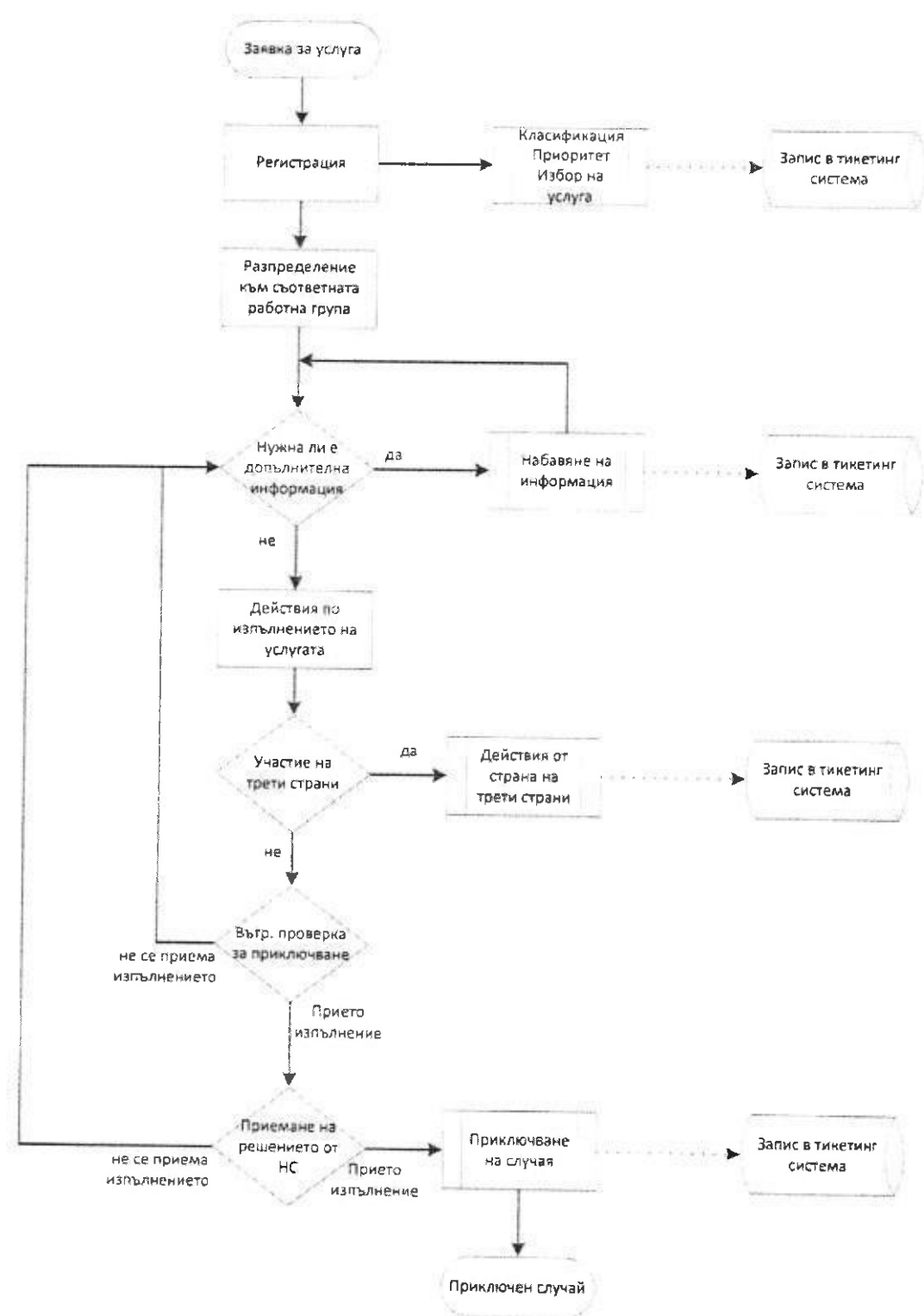
6.3 Обслужване на заявки тип услуга

6.3.1 По заявка

Отнася за услугите:

- извършване на всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, в срок до 30 дни от публикуването им в "Държавен вестник";
- осигуряване на възможности за: електронен обмен на документи (изпращане и получаване) чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС), и съгласно изискванията на Закона за електронното управление и наредбите към него; добавяне на нов вид деловоден документ, рубрика и процедура за обработка на документи; електронна обработка на документи; промени в потребителския интерфейс с цел по-лесно търсене и добавяне на помощна информация за потребителите; автоматизирано попълване на често използвани документи по зададен шаблон;
- оказване на съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокривани от функционалността на системата;
- при необходимост да се оказва съдействие при миграцията на компоненти на системите върху нови сървъри, с цел решаване на хардуерни проблеми, проблеми с производителността или разширяване на някоя от системите.

Дейностите ще се изпълнят съгласно следната схема:



Изпълняват се действия подобни на тези при инциденти, но с някои малки промени, така че да е по-лесно обслужването:

6.3.1.1 Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. 5.3. В зависимост от избрания канал на заявяване, респективно времето на заявяване, наборът от действия, които са един и същи, се извършва в различна последователност и от различни екипи. Крайният резултат е един и същ - класифицирана заявка със събрана информация за стартиране на работата по нея.

6.3.1.2 Разпределение към работна група

В зависимост от първоначално получената информация, операторът или дежурният разпределят заявката към съответната група. Според съответния приоритет е възможно паралелно с разпределението през тикетинг системата, да се извърши и сигнализиране и по телефон.

В процеса на работа по решение на Изпълнителя, е възможно да се включи и друга работна група.

6.3.1.3 Набавяне на допълнителна информация

Прави се проверка дали е необходима допълнителна информация – това би трябвало да са много редки случаи. Ако е нужно, тогава тя се изисква от определеното лице, от което може да се получи допълнителна информация или ако липсва такава информация - от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват фиксирания в договора имейл адреси.

6.3.1.4 Действия по изпълнение на услугата

Изпълняват се специфични действия по завършване на конкретната услуга, които са дефинирани максимално ясно. При неясноти, може да се набави допълнителна информация.

6.3.1.5 Взаимодействие с трети страни

В някои случаи е възможно, изпълнението на услугата да е свързано с действия, които трябва да се извършат от трети страни. Заявяването на действия към тях става със знанието на екипа по проекта от страна на НС, по имейл (предоставен от екипа по проекта от страна на НС). Съответния запис се прави в тикетинг системата.

Времето, в което се изпълняват действия от трети страни не се отчита към времето за решаване на проблема.

6.3.1.6 Вътрешна проверка за приключване

След изпълнение на действията по изпълнение на услугата, се извършва вътрешна проверка дали изпълнението отговаря на изискванията, така че да се осигури високо качество на предоставяните услуги.

Проверката може да се извърши от един или повече изпълнители. Във всички случаи при промяна на кода, проверката е от повече от един изпълнители, съгласно процедурите на „Индекс-България“ ООД.

След като се удостовери уместност на приетото решение, то то се прилага (или предоставя за одобрение от страна на НС).

6.3.1.7 Приемане от страна на НС

От страна на НС се извършва проверка на изпълнението на услугата. Ще се практикува приключване на случая (затваряне на тикета) и при идентифициране на некачествено изпълнение на услугата, съответните експерти от НС, които имат права, преотварят тикета.

6.3.1.8 Дейности по приключване

При приключване случая, съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в протокол, изричен за конкретната заявка или в обобщен месечен. В тикетинг системата задължително се описва какво е направено за решаването на проблема.

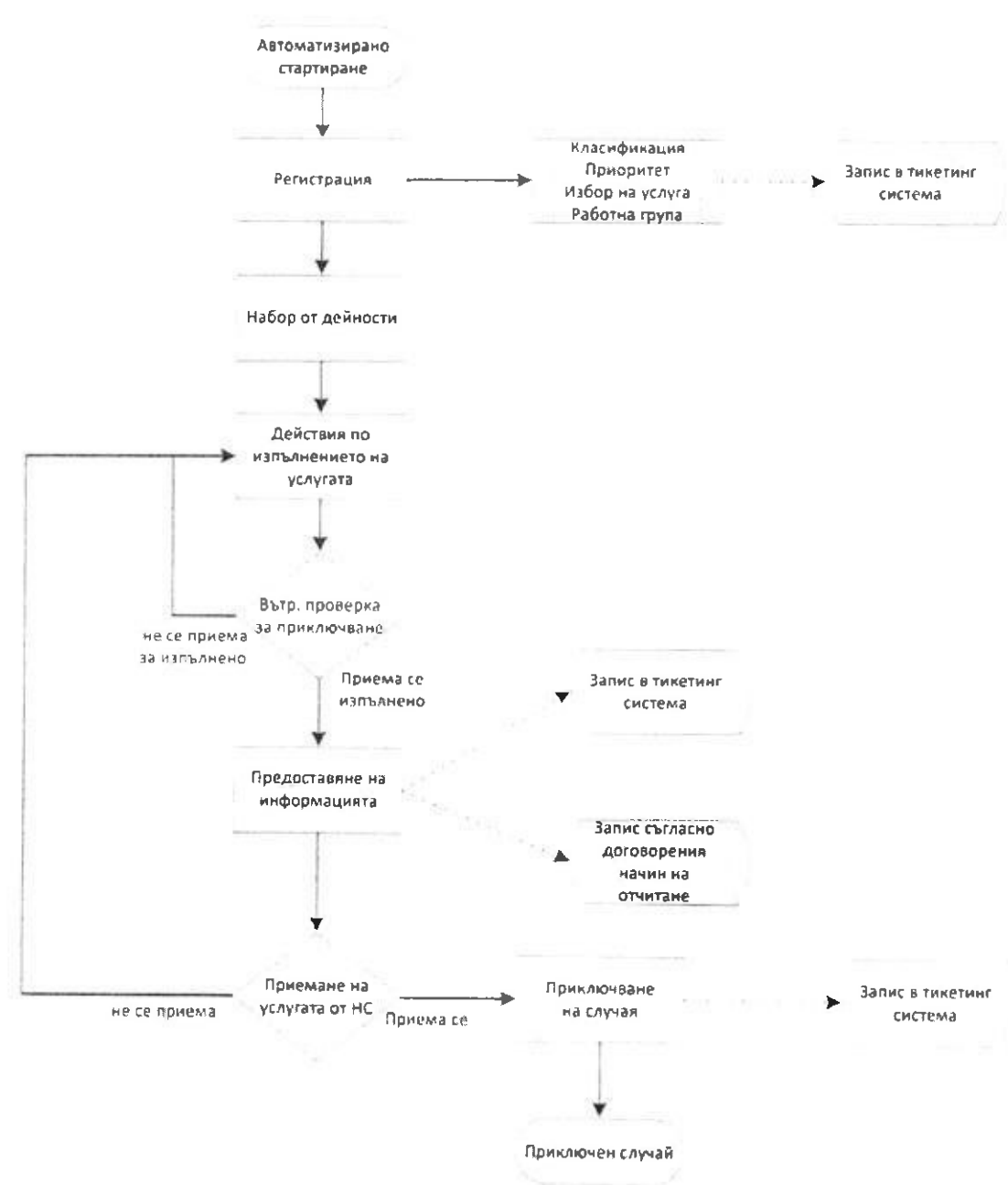
6.3.2 Автоматично стартирани

Отнася се за услугите:

- следене състоянието на уеб портала на НС и уеб сайта на Държавен вестник, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;
- поддържане в актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;
- периодично архивиране на данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание;
- предоставяне на актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците;
- обучение на потребителите и администраторите след направени промени в
- софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите.

Описаните услуги ще се стартират автоматично на определен предварително договорен период от време, без предварително заявяване от страна на екипа по проекта на НС. В рамките на всяка конкретна услуга ще се изпълнят конкретни, предварително договорени дейности, които ще са идентични при всяко изпълнение.

Дейностите ще се изпълнят съгласно следната схема:



6.3.2.1 Регистрация

Тук всичко трябва да е предварително известно, включително и това кога да се стартира услугата. По този начин, експертите на НС са облекчени от следене и заявяването на тези конкретни дейности.

6.3.2.2 Набор от дейности

Предварително се договорят конкретните дейности, които ще се извършват в рамките на услугата. По този начин, услугата става част от стандартна оперативна дейност по ИТ оборудване или системи.

6.3.2.3 Действия по изпълнението на услугата

Изпълняват се конкретните дейности, определени в предната точка.

6.3.2.4 Вътрешна проверка

След изпълнение на действията по изпълнение на услугата, се извършва вътрешна проверка дали изпълнението отговаря на изискванията, така че да се осигури високо качество на предоставяните услуги.

6.3.2.5 Предоставяне на информацията

За някои от услугите, получената информация трябва да се запише и/или предостави на конкретно предварително уговорено място

6.3.2.6 Приемане от страна на НС

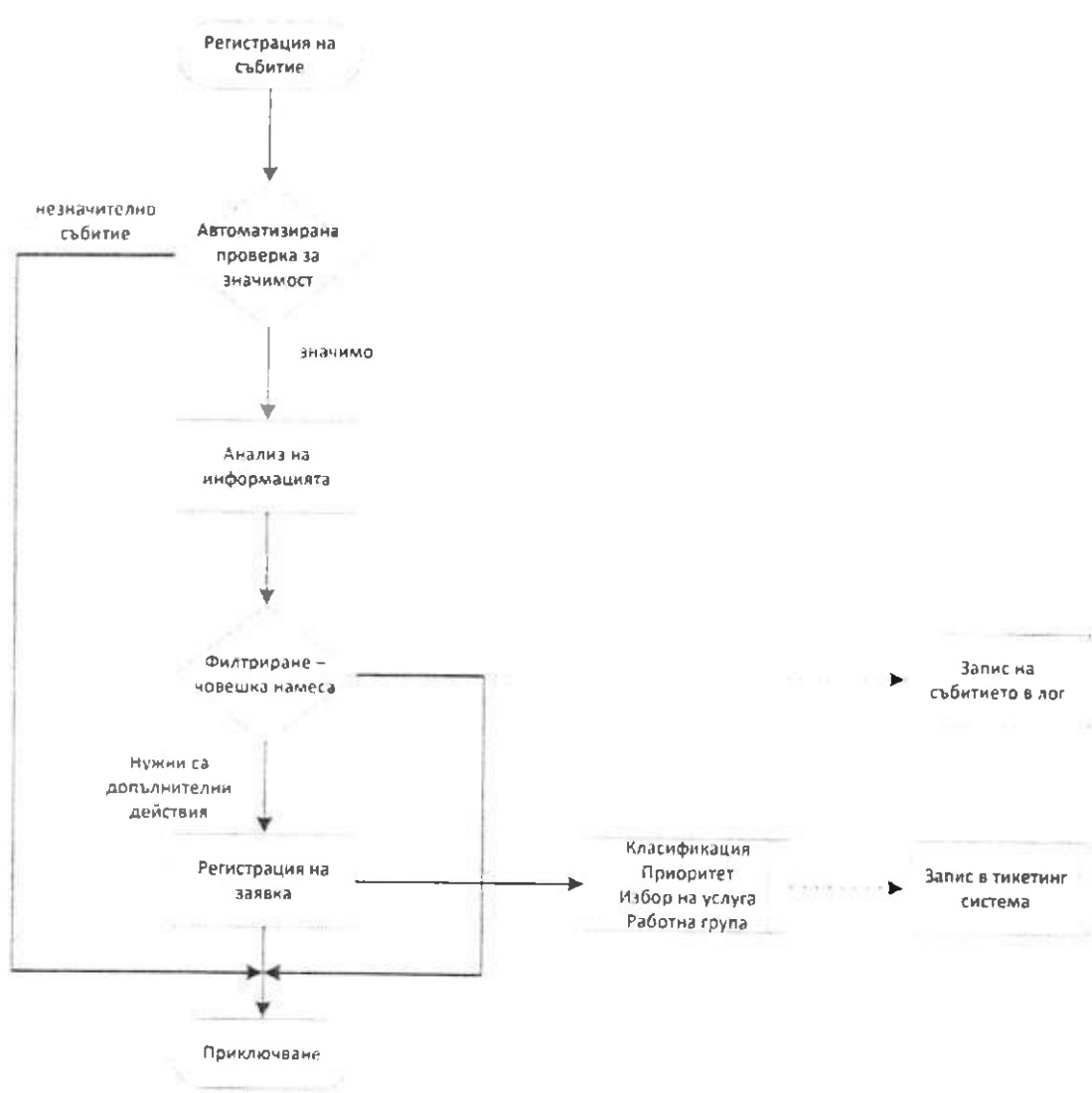
От страна на НС се извършва проверка на изпълнението на услугата. Ще се практикува приключване на случая (затваряне на тикета) и при идентифициране на некачествено изпълнение на услугата, съответните експерти от НС, които имат права, преотварят тикета.

6.3.2.7 Дейности по приключване

При приключване случая, съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в протокол, изричен за конкретната заявка или в обобщен месечен. В тикетинг системата задължително се описва какво е направено за решаването на проблема.

6.3.3 Обслужване на събития

В случая става дума за последващи действия от някои от услугите изпълнени по т. 6.3.2



6.3.3.1 Регистрация на събитие

Събитията могат да са:

- Информация от логове;
- Нотификация при преминаване на определени прагове на проследяван параметър (най-често от инсталирани агенти).

Целта е да се отсее информацията, която е свързана с бъдещи евентуални проблеми, така че за тях да се действа превантивно.

6.3.3.2 Проверка за значимост

Този дейност ще се изпълнява автоматизирано. В случаите с нотификациите – чрез задаване на конкретни стойности на проследяване на параметрите, а за логовете – чрез филтриране и идентифициране на уникални събития.

6.3.3.3 Анализ на информацията

В последствие информацията от предната точка се проверява от експерт така, че да се отсее тази, която наистина би породила критична ситуация.

6.3.3.4 Филтриране

Вследствие на анализа се взима решение дали да се регистрира последваща заявка или просто да се складира информацията.

С периодичен анализ на складираната информация се коригира при нужда подхода за взимане на решение за регистрацията или не на събитието като заявка.

6.3.3.5 Регистрации

Със знанието и участието на експерти на НС се пристъпва към регистрацията на заявка. При нужда се изисква и допълнителна информация и се пристъпва към изпълнението на заявката по съответната процедура от т. 6.2 или 6.3 в зависимост от настъпилото събитие.

7 Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката

7.1 Цели и задачи на отчетността

Целта на отчетността е Възложителя изцяло да бъде информиран по отношение текущия статус на проекта. В този раздел са описани детайлите, свързани с отчетността при предоставянето на услуги по поддръжката.

Задачите, които решава тази отчетност са:

- Фиксиране на основополагащи принципи при управлението на проекта и услугите (управляеми услуги);
- Актуален статус на проекта;
- Тенденциите, свързани с качеството на проекта;
- Области, в които са извършени подобрения;
- Области, в които е нужно да се извършат подобрения;
- Текущ статус на промените;
- Изпълнени промени по конфигурацията на реквизитите от обхвата на услугата.

За отчетните продукти ще се фиксират:

- Срокове, в които ще се изготвят
- Регулярност (ако е нужна)
- Дефиниран канал за комуникация
- Аудитория – до кого ще се изпраща

7.2 Списък с отчетни материали

В рамките на настоящето предложение, предложението на „Индекс-България“ ООД включва следните отчетни материали. В началото на договора, тези материали ще се уточнят и ако налага предоговорят, като ако е нужно, ще се добавят и други материали.

- Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад) с включена процедура по предоставяне на поддръжката;
- Протоколи от срещи;
- Протоколи от извършени дейности;
- Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец);
- Приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период;
- Заключителен отчет.

7.3 Структурата и примерно съдържание на всеки един от документите

7.3.1 Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад) с включена процедура по предоставяне на поддръжката)

В този документ ще се фиксират основните подходи и процеси при изпълнението на проекта по осигуряване на поддръжката.

- Детайлизиран план-график на проекта;
- Проектен екип:
 - На Изпълнителя;
 - На Възложителя;
- Обхват на поддръжката:
 - Хардуер
 - Софтуерни системи;
 - Времеви прозорец;
 - Организация на изпълнение;
 - Място на изпълнение;
 - Условия за изпълнение на обслужването
- Заявяване на услугите по поддръжка:
 - Канали за регистриране на заявки;
 - Минимална входна информация за заявката;
 - Заявители на услугите по поддръжка;
 - Действия при приемане на заявките;
- Описание на извършваните дейности – управления на заявките по обслужване;
- Записи свързани с изпълнението на услугите;
- Управление на комуникацията;
- Подход за заявяване на исканията на промените;
- Срокове за предаване на отчети и отчетни продуктите;

- Регистър на рисковете;
- Процедура по ескалация;
- Кратко описание на Встъпителната среща.

7.3.2 Протоколи от срещи

Примерно съдържание:

- Дата на провеждане на срещата;
- Участници;
- Протоколчик;
- Дискутирани теми;
- Детайли по обсъжданията;
- Взети решения;
- План за действие
- Подписи на представители на Изпълнителя и Възложителя.

7.3.3 Протоколи за извършени дейности

Този тип протоколи се подготвят при изпълнението на действия на място и най-вече в случаите, когато се изпълняват смяна на резервни части (с части доставени извън рамките на настоящия проект), инсталация и/или пренинсталация на ключови програмни средства в рамките на обхвата на проекта.

Примерното съдържание на протоколите е:

- Дата (дати) на изпълнение на дейността;
- Тип на дейността;
- Подробна входна информация за регистрация на заявката;
- Номер на заявката, ако е регистрирана в система за проследяване на заявки;
- Детайли по извършените дейности;
- Нужни промени;
- Друга информация;
- Експерт (експерти) работили по съответната дейност
- Подписи на представители на Изпълнителя и Възложителя.

7.3.4 Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец)

С този документ се описва общо изпълнените дейности, като се следи за изпълнението в рамките на фиксираните по договор параметри. Приемането и подписването на този документ е основание за издаване (и плащане в рамките на предвидения срок) на месечната фактура.

Въз основа на записаната информация може да се правят анализи за бъдещи промени по обхвата на поддръжката: промени, свързани с подобряване на поддръжката; анализи на друга информация от различни аспекти, свързано с поддържане на системите в обхвата на проекта.

Примерно съдържание:

- Реквизити на проекта (договора) и конкретния протокол:
 - Наименование на документа, предмет на договора, детайли за Възложителя и Изпълнителя;
 - Дата и място на съставяне, Пореден номер, Отчетен период;
- Описание на извършените дейности:
 - Пореден номер на заявката;
 - Заявено от страна на Възложителя - подробна входна информация за регистрация на заявката;
 - ID номер на заявката (за тези, които са регистрирани през системата за проследяване на заявките);
 - Тип на дейността;
 - Детайли по извършените дейности;
 - Статус на заявката;
 - Причини, ако не е приключила.
- Актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите
- Анализ от прегледа на логовете;
- Особености при изпълнение на дейностите по архивирането;
- Качество на изпълнение – за всички заявки;
- Нужни промени;
- Промени по конфигурацията;
- Предложения за променени в настройките и конфигурациите;
- Описание на проведените срещи:
 - Брой срещи
 - Дискутирани теми;
 - Взети решения;
- Текущ статус на промените:
 - Статус на всички промени от началото на проекта
 - Промени, регистрирани в отчетния месец
 - Изпълнени промени в рамките на месеца
 - Неприключени промени в рамките на месеца
 - Причини за не-приключване на неприключените промени
- Очаквани дейности през следващия период
- Статистическа информация за броя, вида и статуса на заявените проблемите;

7.3.5 Приемателно-пращателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период

Този тип протокол се попълват след приемане на месечния отчет за предоставените услуги, описан в предходната точка.

Примерното съдържание на протоколите е:

- Реквизити на проекта (договора) и конкретния протокол:
 - Именното на документа, предмет на договора, детайли за Възложителя и Изпълнителя;
 - Дата и място на съставяне, Пореден номер, Отчетен период;
- Общо състояние на системите:
 - Обобщена информация за постигнатото качество при изпълнението на заявките;
- Забележки от страна на Възложителя (ако има такива);
- Препоръки от страна на Възложителя (ако има такива);
- Подписи на представителите на Изпълнителя и Възложителя.

7.3.6 Заключителен отчет

Примерно съдържание:

- Общо брой перенесени заявки;
- Статистическа информация:
 - Разбивка по вид – инциденти, заявки за услуги, други;
 - Разбивка по промени в рамките на проекта.
- Актуално състояние на компоненти/обикновени модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;
- Общо състояние на системите;
- Препоръки за осигуряване на устойчивост на системите след края на проекта.

8 Регулярността на предоставяне

№	Отчетен материал	Регулярност	Аудитория	Канал за комуникация
1.	Общ план за управление на проекта (Възпитателен доклад) с включена процедура по предоставяне на поддръжката)	Еднократно, до 15 дни от подписване на договора	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя Екипа по управление на проекта на Възложителя	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия
2.	Протоколи от срещи	До 3 работни дни след провеждането им	Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя Ръководителя на проекта от страна на Възложителя Участниците в срещата	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия
3.	Протоколи за извършени дейности	В деня на приключване на дейностите или до 2 работни дни след приключване на дейностите	Представители на Изпълнителя и Възложителя, свързани с извършване на посочената дейност	На хартия
4.	Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец)	До 5 работни дни след приключване на съответния отчетен период	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя	- по имейл

5.	Приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период	До 5 работни дни след приемането на месечния отчет по ред 4 на таблицата	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия
6.	Заключителен отчет	До 10 дни от приключването на проекта	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя Екипна по управление на проекта на Възложителя	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия

1784 София, Младост 1, бл 54
Тел: 02 903 4400 *3355 (*DELL)
02 975 3465; факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg, www.indexbg.bg
Алианс Банк България АД
IBAN: 29BULN95611010008510
ЕИК 121415869



Приложение № 3

към договор № 077-955-02-10

18.01.2019 г.
Index-Bulgaria Ltd.

ISO 9001:2015 ISO IEC 27001:2013 Certified
ISO 14001:2004 ISO IEC 20000-1:2011 Certified

„Индекс-България“ ООД, ЕИК 121415869

гр. София 1784, Община Столична, ж.к. Младост 1, бл.54, етаж 1,

тел: 02 975 3331, 02 974 3898, 02 975 3465, факс: 02 975 36 81,

e-mail: ib@indexbg.bg, www.indexbg.bg

(наименование на участника)

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ *

По образец – Приложение № 5

**за изпълнение на обществена поръчка с предмет „Поддръжка на
Интегрираната информационна система на Народното събрание и
свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и
интернет страницата на „Държавен вестник“, както и
синхронизирането на данните между тях“**

До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

След като се запознахме с обявата и документацията за участие в обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 ЗОП с предмет „Поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и интернет страницата на „Държавен вестник“, както и синхронизирането на данните между тях“, с възложител Народното събрание на Република България, подписаните, представляващи и управляващи - Любомир Атанасов (Управител) и Благой Ленков (Управител), заявявам(е) следното:

1. Предлагаме цена за изпълнение на услугата, предмет на поръчката, в размер на 49 920 (четиридесет и девет хиляди деветстотин и двадесет) лева без ДДС.

В цената са включени всички разходи за изпълнение на услугата, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, транспорт, лицензи за софтуера, обучение (при необходимост), като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разноски,

чл. 2 33ЛД

чл. 2 33ЛД

чл. 2 33ЛД

чл. 2
33ЛД

чл. 2 33ЛД

направени от изпълнителя. Цената се посочва в лева, без включен ДДС, с точност до втория знак след десетичната запетая.

(Цената за изпълнение на обществената поръчка не може да надхвърля сумата от 50 000 (петдесет хиляди) лева без ДДС).

2. Плащането се извършва в левове, по банков път, на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, в срок от 15 (петнадесет) дни от изтичането на всеки месечен период и след представяне на следните документи:

а) отчет за предоставената услуга за съответния месец, представен от изпълнителя на възложителя.

б) приемо-предавателен протокол за приемане на услугата предоставена за съответния месец, подписан от възложителя и изпълнителя; и

в) фактура за дължимата сума за извършената услуга в съответния месец издадена от изпълнителя и представена на възложителя.

10.12.2018 г.

Подпис и печат:

чл. 2 ЗЗЛД

1. Управител Любомир Атанасов
(длъжност и име)

чл. 2 ЗЗЛД

2. Управител Благой Ленков
(длъжност и име)

1784 София, Младост 1, бп. 54
Тел.: 02 975 3331; 02 974 3898
02 975 3465; факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg; www.indexbg.bg
Алианс Банк България АД
IBAN: 29BUIIN95611010008510
ЕИК: 121415869



Index-Bulgaria Ltd.

ISO 9001:2008 ISO IEC 27001:2013 Certified
ISO 14001:2004 ISO/IEC 20000-1:2011 Certified

Приложение № 4
към договор № 077-953-02-10

18.01.2018

СПИСЪК

на персонала за изпълнение на обществената поръчка

Експерт Роля в проекта	Образование	Професионална квалификация	Професионален опит
Ръководител на проекта Николай ** Джойчев чл. 2 ззлД	Магистър инженер по електроника и автоматика; 1995; Рег. № 65738/11.12.1995 г. - ТУ София	Сертификати: Професионален проектен мениджър - PMP- PMP № 1625142/01.07.2013 г., сертифицираща организация - PMI; ITIL v.3 Foundation, сертифицираща организация Exin - № 4128466/28.02.2011 Foundation Certificate of Business Analysis - BCS - No 00262472/15.05.2016	Над 18 години общ професионален опит в областта на информационните технологии и автоматизирани информационни системи. Над 5 години специфичен опит в управлението на ИТ проекти. Специализация по РМ. Проекти: август 2015 – продължава - Договор с възложител Народно събрание на Р България – „Поддръжка на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на НС с четири нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базираната ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Ръководител и координатор по изпълнението на договора. март 2015 – март 2018 Договор с възложител Агенция за ядрено регулиране - „Изграждане на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване”. Роля: Ръководител и координатор на проекта

		ноември 2014 – май 2015 Договор с възложител ДП „Пристанищна инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата“ по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Ръководител и координатор на проекта септември 2014 – ноември 2016 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BG051PO001-6.2.10 „Национална информационна система по трансфузионна хематология“ в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Изграденият уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни административни услуги. Роля: Ръководител и координатор на проекта. октомври 2010 – октомври 2013 Възложител: Космо България Мобайл ЕАД (Глобул) Предоставяне на ИТ услуги за развитие и оптимизации на търговските обекти В рамките на проекта се предоставят ИТ услуги свързани с осигуряване на непрекъсваем работен процес на магазинната мрежа на Глобул (вкл. и Германос) – около 300 обекта. Основните дейности са описани по-долу, като предоставянето име е 7 дена в седмицата, 14 часа на ден: Сървиз деск Обслужване на десктоп устройства и осигуряване на поддръжка на базов софтуер на място и отдалечено
--	--	---

		Обслужване на корпоративни приложения на ниво краен клиент Всички дейности по обслужването следват най-добрите практики по ITIL, като са съобразени с вътрешните, както и клиентски политики, и процедури по ISO 9001 и ISO 27000. Роля: Ръководител на проект – Мениджър предоставяне на услуги септември 2009 – февруари 2013 Възложител: Юробанк България АД (Попенска банка) Предоставяне на десктоп услуги за крайни клиенти на Юробанк България АД Проектът обхваща обслужване на компютърното и периферно оборудване по всички клонове на банката, както и главната им централа. Обхватът му е над 3000 работни места, ситуирани в 280 клона и централен офис (преди разположен на 5 адреса в гр. София). Предоставянето на услугите включва: Разпределение, диспечеризиране и мониторинг на заявките Отдалечена ИТ услуга Обслужване на място при краен клиент Инсталиране на нови устройства В подписания договор, специална клауза рамкира изпълнението на проекта изцяло съгласно най-добрите практики от ITIL. Роля: Ръководител на проекта – Мениджър предоставяне на услуги. октомври 2011 – май 2012 Възложител: Профит АД Проектиране, доставяне и инсталиране на хардуерни устройства и базов софтуер, с цел осигуряване на работа по възприет стандарт ISO 27000 Проектът представлява изграждане на информационна система, което да отговаря на нуждите на въведения в клиента стандарт ISO 27000. При
--	--	--

		изпълнението му са доставени и инсталирани мрежово, сървърно и компютърно оборудване. Създадени са необходимите за работа частни виртуални мрежи и са инсталирани и настроени нужните системи за автоматизиране на целия IT процес. Основно се ползва технологията на Microsoft, като за целта на проекта са инсталирани, настроени и персонализирани полсистеми за електронна поща – MS Exchange; подсистема за комуникация – MS Lync; системи за защита – MS Forefront TMG; MS Forefront endpoint; MS RMS услуги, както и терминална услуга на Microsoft Remote desktop Services. Като част от проекта са предоставени учебни материали и е извършено обучение на представителите на клиента. Роля: Ръководител на проекта – Мениджър предоставяне на услуги. август 2010 – май 2011 Възложител: С.Р.И. България ЕООД Изграждане на система за знания С цел максимално добро, бързо и проактивно обслужване, в рамките на компанията са подготвени процедури по класифициране и запис на натрупаната информация, персоналните знания по конкретен проблем/ приложение, както и нови данни. Крайната цел е информационната система бързо да предоставя точната информация. Разработени и конкретни процеси по търсене на информацията. Ползвани си хстерогенни технологии като MS SharePoint и технологии с отворен код, Knowledge Base Module на framework OTRS. Изграждането на система, е извършена като изцяло се следват корпоративните стандарти ISO 9001 и ISO 27000, както и най-добрите практики по ITIL. Роля: Ръководител на проекта септември 2010 – март 2011 Възложител: С.Р.И. България ЕООД Инсталация, внедряване и развитите на информационна система за десктоп обслужване
--	--	---

			Проектът включва изграждане на информационна система за автоматизиране на процесите по ИТ обслужване при предоставянето на услуги на Глобул, съгласно условията на договора. В рамките на проекта е изградена информационна система за регистрация, класификация и приоритизация на получените заявки. В зависимост от техния тип, всяка заявка следва собствен информационен поток със съответния интерфейс към различните участници. Системата осигурява възможност за следене на определени параметри, така че лесно да им информация за следените ключови параметри на услугата (KPI). Основна са ползвани технологии с отворен код и рНР. Системата е изцяло съобразена с въведения стандарт ISO 9001 и следва практиките по ITIL Роля: Ръководител на проекта октомври 2009 – юни 2010 Възложител: Юробанк България АД (Пощенска банка) Изпълнение на промяна и надграждане на автоматизирана система за заявки на Пощенска банка, с цел да отговаря да на изискваният на подписания договор В рамките на проекта е направен анализ на съществуващата система, както и новите нужди на които трябва да отговаря. Разработени са процеси за различните сценарии, като за всяка заявка са описани атрибутите, статусите през, които трябва да мине, както и другите информационни обекти, с които е нужно да комуникира. След промяната на ядрото на съществуващата система, са направени нужните тестове, така че да се валидира дали направените промени съответстват на първоначалното задание. Използване са технологии с отворен код, както и MS SQL. Роля: Основен архитект на промяната
Старши програмист Илко Г.чл. 2 ЗЗЛД Драгоев	Инженер - Магистър по компютърни науки и технологии Технически университет, факултет по компютърни	Сертификати: Sun Certified Programmer for the Java 2 Platform 1.4 Certificate, 09.11.2006, ID: 00CDUS50E9	Повече от 14 години общ професионален опит в областта на информационните технологии и опит като приложен програмист, разработчик на уеб приложения. Притежава богат опит в областта на проектирането и разработката на приложен софтуер и софтуерни архитектури, моделиране на процеси и използване на методологии за разработване на ИТ софтуерни продукти. Над 9 години опит като Java програмист и системен администратор. През периода (2001 – 2015 г.) е ползван от „Индекс-България“ ООД на граждански договори по множество

	системи и технологии, София – 2002 г. Дипл. №80380/2002	Brainbench Transcript ID # 2103578, Java 2 certificate since 2004- 07-07, Java Server Pages (JSP 1.2) certificate since 2004- 07-10	проекти, свързани с развитието и внедряването на административни информационни системи като модел Java програмист, експерт по софтуерната архитектура и др. Професионален опит: Януари 2009 – продължава, VMware-Bulgaria, България (www.vmware.com) Мениджър R&D Управление на проекти Управление на хора Анализ и проучване на изискванията, архитектура, проектиране и внедряване Октомври 2007 – 2009, VMware-Bulgaria, България (www.vmware.com) Старши експерт в технически екип Технически ръководител Разработване на софтуер (Java програмист) Проектна документация – Спецификация на изисквания за софтуер Системна архитектура Януари 2005 – октомври 2007, Sciant Ltd, България (www.sciant.com) Старши програмист Програмиране (Java програмист) Проектна документация – Спецификация на изисквания за софтуер Системна архитектура Февруари 2003 – септември 2004, Erix Ltd, България, (www.envisimo.com, www.visia.com) Старши програмист
--	---	--	---

			Програмиране (Java програмист) Анализ, проектиране и внедряване на архитектури Управление на проекти Януари 2001 – юни 2002. Alternative Exchange Technologies. България. (www.altx.com) Програмист Програмиране (Java програмист) Поддръжка и интегриране на системата на WebSphere, DB2 and AIX Юни 2000 - януари 2001, Индекс-България ООД, България, (www.index.nat.bg) Програмист/системен администратор Разработване на софтуер (Java програмист) Сигурност/Техническа поддръжка на фирмената мрежа Поддръжка на хардуер
Програмист Васил, чл. 23ЗЛД Шулев	Магистър, специалност "Информатика" – 2001 г. Сер. А -2002 СУ № 162228 СУ "Св. Кл. Охридски"	Сертификати: Сертификати: Обектно-ориентирано програмиране на Java. Среди за разработка и компонентни модели. Програмиране с "Java frameworks – JSF, Hibernate, Spring"	Повече от 15 години професионален опит в разработване, внедряване и поддържането на софтуерни системи и опит като приложен програмист, разработчик на уеб приложения, ръководител на екипи за програмна реализация, концептуално и практическо изграждане на системна архитектура в системи, използващи бази данни. Над 8 години практически опит в прилагането на Java технологиите. Над 6 години специфичен опит в областта на софтуерното инженерство, опит като старши програмист и ръководител на софтуерна разработка в проекти за разработка и внедряване на уеб базирани информационни системи за държавната администрация и други организации. Проекти:

	Informix Dynamic Server Power Builder 6.5 OPN Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp	11.2014 – 05.2015 август 2015 – продължава - Договор с възложител Народно събрание на Р България – „Поддръжка на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на НС с четири нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базираната ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Ръководител на софтуерна разработка март 2015 – март 2018 Договор с възложител Агенция за ядрено регулиране - „Изграждане на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване”. Роля: Ръководител на софтуерна разработка ноември 2014 – май 2015 Договор с възложител ДП „Пристанищна инфраструктура” с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата” по проект “ANNA – ADVANCED”. Роля: Ръководител на софтуерна разработка септември 2014 – ноември 2016 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология”. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BG051PO001-6.2.10 „Национална информационна система по трансфузионна хематология” в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”. Изграденият уеб-портал предоставя информация в няколко независими
--	---	--

		направления, като общо предоставя шест електронни административни услуги. Ръководител на софтуерна разработка. Договор с възложител ДПП „Пристанищна инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата“ по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Ръководител на екип за софтуерна разработка 07.2014 – 12.2014 -- Договор по програмата за трансгранично сътрудничество Българи – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве“ Роля: Ръководител на екип за софтуерна разработка 09.2014 – 11.2014 - „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“ Изграден уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни услуги. Роля: Ръководител софтуерен екип за разработка на уеб приложение, участва непосредствено в разработката на 6 електронни административни услуги. 09.2012-10.2013 - Разработване на интегрирана информационна система за управление на дейността „Разследване в МВР и модули за обмен на данни между ядрото на ЕИСПП и МВР: Многобройна, уеб-базирана система; JAVA2EE, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, релационна СУБД. Роля: Старши програмист, разработчик на уеб приложение. 07.2013-10.2013- Договор № BG161PO001/3.1-03/2010/019-D-3 с Община Габрово с предмет „Информационна система“ по проект: BG161PO001/3.1-03-0028 „Интегриран проект за развитие на културно-исторически туристически
--	--	--

		продукт и свързаната с него инфраструктура в Община Габрово. Уеб базирана информационна система за управление на туристическите услуги, предлагани в АИР „Боженци“, подобряване качеството на обслужване, надграждане на информационния уеб сайт и др. Роля: Старши програмист, разработчик на уеб приложение 07.2011 – 02.2013 – Разработване и внедряване на АИС „е-Парламент на Р. Сърбия” Възложител: Мисията в Сърбия на Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа Многослойна, уеб-базирана система; JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle, приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM; Роля: Разработчик на уеб приложение 06.2010-11.2010 – Надграждане на ИИС и интернет портала на Народното събрание на РБ (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, Tomcat, Oracle) Роля: Анализ на бизнес процесите, ръководител на програмното осигуряване, разработчик на уеб приложение 02.2010-08.2010 – АИС „Управление на документопотока на българското бюро СИРЕНЕ – проект по Шенген. (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, BEA WebLogic) Роля: Разработчик на уеб приложение 12.2008-12.2009 г. - Разработване на интегрирана информационна уеб система за регистрация, идентификация, проследяване на движенията и контрол на здравния статус на животните за HBMC (БАНХ); (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, JBoss, Oracle)
--	--	--

Програмист Росица чл. 23ЗД Василева	Магистър – специалност - Компютърни системи, 1992 г., Сер. А № 000101 - ТУ Габрово		Роля: Разработчик на уеб приложение 12.2007 – 07.2009 - Административна Деловодно-архивна система и Интранет портал на Сметната палата на Р. България (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, Tomcat) Роля: Ръководител софтуерна реализация. 12.2006-12.2007 - Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система на Народното събрание; (Web базирано приложение – Java,JSF, MyFaces,Ajax,Oracle ,Apache tomcat) Роля: Ръководител на екип, разработчик на уеб приложение 11.2004-12.2005 - Автоматизирана информационна система за бюрата за издаване на свидетелства за съдимост в 13 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Проект, финансиран по ФАР (WEB приложение – C#, .NET, Oracle) Роля: Разработчик на уеб приложение.
		Сертификати: Програмиране с "Java frameworks – JSF, Hibernate, Spring" Java обектно-ориентирано програмиране (MCAD) for Microsoft .NET Microsoft Certified Application Developer	Над 20 години професионален опит в областта на ИТ. Над 9 години специфичен опит в разработването на софтуер за web базирани информационни системи и участие в проекти по разработка и внедряване на информационни системи за големи организации, основно за публичната администрация. Проекти: март 2015 – август 2015 Договор с възложител Агенция за ядрено регулиране - „Изграждане на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване”. Роля: Старши програмист 11.2014 – 05.2015

	Microsoft Certified Professional Microsoft Certified technology Specialist: NET Framework 2.0 Web Applications Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) Microsoft Certified Professional Developer Web Developer Microsoft Certified Professional Developer (MCPD) IBM Informix Dynamic Server System Administration New Oracle DBMS Features and Architecture with Oracle Database Options	Договор с възложител ДП „Пристанищна инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата“ по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Старши програмист 09.2014 – 11.2014 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BG05 IPO001-6.2.10 „Национална информационна система по трансфузионна хематология“ в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Изграденият уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни услуги. Софтуерната архитектура на системата, осигуряваща електронните услуги, е на базата на трислойния модел. Модулите, предоставящи електронни услуги са разработени с използването на Java технология и използването на база данни Microsoft SQL. Роля: Старши програмист 01.2013 – 07.2013 - „Единна информационна система на медицинската експертиза в България“ Възложител: Национална експертна лекарска комисия Проучване, анализ, проектиране, разработване и внедряване на Уеб базирана система с трислойна архитектура с централизирана база данни. Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редица регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи за нуждите на
--	--	---

		медицинската експертиза и друга деловодна документация. Познато ява работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle. Роля: Старши програмист 09.2012 -10-2013 Разработване и внедряване на ИИС за управление на дейността „Разследване в МВР“ и модули за обмен на данни между ядрото на ЕИСПП и МВР“ Възложител: Прокуратура на Р България Бенефициент: МВР Многоослойна, уеб-базирана система. Роля: Ръководител софтуерна разработка 07.2011 – 02.2013 Възложител: Мисията за сигурност и сътрудничество в Европа Разработване и внедряване на АИС „е-Парламент на Р. Сърбия“. Многоослойна, уеб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безхартисен процес на обработката на документи. Приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM. Роля: Старши програмист 06.2010 – 11.2010 - Разработване и внедряване на софтуер за поддържане на съществуващата уеб базирана информационна система на Народното събрание и развитие на сайта на НС до Интернет портал. Възложител: Народно събрание на РБългария
--	--	---

		Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България е многослойна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от транзакционен тип за над 500 потребители. (JAVA/J2EE, Oracle Database, сървър за приложения Tomcat, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMware ESX) Реализирани са е-услуги за граждани и бизнеса: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на НС. Роля: Старши програмист, 12.2008 – 12.2009 Разработване и внедряване на уеб базирана Интегрирана информационна система за регистрация, идентификация, проследяване движенията и контрол на здравния статус на животните (ВетИС) Възложител: Българска агенция по безопасност на храните Единна уеб базирана интегрирана ИС с трислойна архитектура, която обслужва управленските и технологични процеси в БАВХ. Осъществява информационен обмен с ДФ „Земеделие“ за заплащане на субсидии по европейски проекти и програми. (Oracle Linux, Microsoft Windows, VMware, Oracle Database 11g, JBoss Application Server) Роля: Старши програмист, (WEB приложение – JAVA.JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, JBoss, Oracle, метод на разработка RAD) 02.2005 – 12.2005 Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието Възложител: ИЗФД към Министерство на финансите
--	--	--

Програмист Илия чл. 2 33ЛД Георгиев	Бакалавър – Информатика, 2005 г., № 0506210274/2005 г., Бургаски Св. У-тет	Сертификати: 2006, София Обектно-ориентирано програмиране на Java 2011, София Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp	Уеб базирана информационна система „Бюра съдимост“ е внедрена в 113 районни съдилища и Министерството на правосъдието. Системата автоматизира издаването на свидетелства за съдимост за гражданите. Реализирани са електронни административни услуги. Роля: Програмист (WEB приложение – C#, IIS, Oracle) Старши приложен програмист, над 9 години опит в областта на разработването, внедряването и поддържането на Уеб базирани информационни системи. Ползвани езици за програмиране: C++, PHP, Java, JSF, MyFaces, Ajax; СУБД: Informix, Oracle, MySQL; Операционни системи: Windows 9X, 2000-Server, XP, MS-Dos, познания по Linux; Среди за разработка: JDeveloper, Eclipse, PhpEdit, JCreator, Borland C++, C++ Builder 5, MS Publisher, Front Page, Adobe Photoshop и др. Над 3 години опит като зам.-ръководител на проект и ръководител на екип от програмисти. Проекти: 11.2014 – 05.2015 Договор с възложител ДП „Пристианична инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата“ по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Старши програмист 07.2014 – 12.2014 – Договор по програмата за трансгранично сътрудничество Българи – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве“ Роля: Старши програмист 09.2014 – 11.2014 - „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“
--	---	--	---

		Изграденният веб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни услуги. Роля: Старши програмист 01.2013-07.2013 - Проект „Единна информационна система на медицинската експертиза в България” по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси”. Веб базирана система с трислойна архитектура с централизирана база данни. Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редица регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи за нуждите на медицинската експертиза и друга деловодна документация. Позволява работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle. Роля: Зам.-ръководител на проект 07.2011-02.2013 - Проект - Разработване и внедряване на АИС на Народното събрание (е-Парламент) на Р. Сърбия; Многослойна, веб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безхартиен процес на обработката на документи приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и Oracle VM. Роля: Старши програмист 06.2010 11.2010 - Надграждане на ИИС на Народното събрание и развитие на сайта на НС до интернет портал. Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България е многослойна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от трагакционен тип за над 500 потребители. (JAVA/J2EE, Oracle Database, сървър за приложения Tomcat, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMware ESX); Реализирани са е-услуги за граждани и бизнеса: регистриране и
--	--	--

		обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на НС. Роля: Програмист, уеб дизайнер 11.2008 – 12.2009 – Разработване и внедряване на Уеб базирана Интегрирана информационна система за Българската агенция за безопасност на храните ВетИС (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, JBoss, Oracle); Роля: Програмист 05.2008-12.2008 - Допълнителна доставка на софтуер за разширение на ИИС на Народното събрание – разширение на функционалността на модул и модул „Евродокументи“. Интеграция на Интегрираната информационна система с компютъризираната система за гласуване и пропускната система на Народното събрание. Роля: Програмист, уеб дизайнер 12.2007 – 07.2009 – Разработване и внедряване на „Административна Деловодно-архивна система и интранет портал на Сметната палата“. Уеб-базирана система, която включва интранет портал, единна система за документооборот, система за обработка на класифицирана информация и система за електронно мултимедийно обучение на служителите. Автоматизира регистрирането и управлява електронни документи, постъпващи през електронната поща и Уеб сайтове. Роля: Програмист, уеб дизайнер 12.2006 – 12.2007 – Разработване и внедряване на уеб базирана Интегрирана уеб базирана информационна система за Народното събрание на РБ: - Модул АИС "Законодателна дейност" - Модул АИС "Парламентарни структури" - Модул АИС "Наблюдение и контрол по въпросите на ЕС" - Модул АИС "Международни връзки и протокол" - Модул АИС "Деловодство"
--	--	---

Програмист Красимир чл. 2 Гушев 33ДД	Магистър, специалност "Информатика" 1999 г. Сер. А -2000 СУ №145868 СУ "Св. Климент Охридски"	Сертификати: Java Object Oriented Programming OPN Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp Information Management Informix Dynamic Server Technical Professional V2 Informix 11.5 Boot Camp Certified Oracle Database SQL Expert Introduction in Oracle9i for SQL Experienced Users Oracle9iAS Release 2: Base Administration Oracle iDS Reports: Creation of Internet Reports	11.2005-10.2006 – Проект, финансиран по програма ФАР - Разработване и внедряване на АИС „Планиране и проектиране на статистически изследвания” и АИС „Статистически класификации”; Роля: Програмист Над 17 години опит в областта на информационните системи и технологии, участие в проекти по разработка и внедряване на уеб базирани информационни системи за големи организации, основно за публичната администрация; дефиниране на системни изисквания и системна архитектура, дефиниране на бази данни и използване на техники за обектно-ориентиран анализ и дизайн. Опит в настройване на системната архитектура и бази данни, в информационна сигурност на уеб-приложения. Проектиране на бази данни, проектиране и реализация на бизнес-ориентирани системи; над 10 години опит във всички фази на разработването на бази данни, опит в прилагане на XML технология; изграждане на клиент-сървър технологии, на разпределени и многослойни информационни решения. Експерт по DMS-Workflows с дългогодишен опит и задълбочени познания в системи да управление на документотока. Проекти: 11.2014 – 05.2015 Договор с възложител ДП „Пристигнища инфраструктура” с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата” по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Системен архитект 07.2014 – 12.2014 – Договор по програмата за трансгранично сътрудничество Българска – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве” Роля: Системен архитект 19.09.2014 – 19.11.2014
--	--	--	---

Mastering Data Windows Building Dynamic Web Site with PB Fast Track to Web Site Development Advanced PowerBuilder Controls	Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология”. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BG051PO001-6.2.10. Роля: Системен архитект 01.2013 -- 07.2013 - „Единна информационна система на медицинската експертиза в България” Възложител: Национална експертна лекарска комисия Проучване, анализ, проектиране, разработване и внедряване на Уеб базирана система с трислойна архитектура с централизирана база данни. Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редица регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи за нуждите на медицинската експертиза и друга деловодна документация. Позволява работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle. Роля: Системен архитект. 09.2012 -10-2013 - Разработване и внедряване на ИИС за управление на дейността „Разследване в МВР и модули за обмен на данни между ядрото на ЕИСПП и МВР” Възложител: Прокуратура на Р България Бенефициент: МВР Многоослойна, уеб-базирана система. Роля: Системен архитект. 07.2011 -- 02.2013 -- Разработване и внедряване на АИС „е-Парламент на Р. Сърбия”.
---	--

		Възложител: Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа Многоослойна, уеб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безхартиен процес на обработката на документи. Приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и Oracle VM. Роля: Ръководител софтуерна разработка 08.2011 – 11.2011 - Разработване на интегрирани уеб базирани услуги и доставка на хардуерно оборудване за Националното централно бюро Интерпол. Възложител: Централна на ИНТЕРПОЛ – Лион, Франция. Бенефициент: Национално бюро Интерпол-MBP Системата е реализирана като централизирано уеб базирано приложение с многоослойна SOA архитектура. Предоставя средства на повече от 3000 потребители да извършват справки по определени критерии в базите данни на Интерпол. Включва J2EE сървър за приложение, Oracle WebLogic Server, сървър бази данни IBM Informix и мрежови устройства Cisco. Роля: Ръководител на екип за софтуерна разработка, системен архитект. (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, WebLogic, Informix) 06.2010 – 11.2010 - Разработване и внедряване на софтуер за надграждане на съществуващата уеб базирана информационна система на Народното събрание и развитие на сайта на НС до Интернет портал. Възложител: Народно събрание на Р България Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България е многоослойна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от транзакционен тип за над 500 потребители. (JAVA/J2EE, Oracle Database, сървър за приложения Tomcat, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMware ESX)
--	--	--

Администратор база данни Мая Гчл. 233ЛД Иванова	Магистър компютърни системи и технологии, 2007 г. Рег. № 97553 / 14.12.2007г., ТУ София	Сертификати: Oracle Database 11g Administrator Certified Professional Oracle Database 10g: Administration Workshop I	Реализирани са е-услуги за граждани и бизнеса: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на ИС. Роля: Системен архитект 11.2006 – 11.2007 Възложител: Министерство на финансите Бенефициент: Министерство на правосъдието Разработване и внедряване на Уеб Портал „Е-правосъдие“ за Министерство на правосъдието по проект ЕuropsAid/120184/D/SV/BG „Електронно правосъдие“. Разработени са 24 вида електронни онлайн услуги. Презентационната част е реализирана с Oracle портал. Използвани са средства на Java и Pearl. База данни Oracle Database 10g. Роля: Ръководител софтуерна разработка 11.2004 – 12.2005 - Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието: Автоматизирана уеб базирана информационна система „Бюра съдимост“, внедрена в 13 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Системата автоматизира издаването на свидетелства за съдимост за гражданите Роля: Ръководител екип програмисти, системен архитект.
			Над 8 години опит като системен администратор и администратор на бази данни, участва в проекти, свързани с инсталация, внедряване, конфигуриране и поддържане на използваната в ИИС база данни Oracle. Опит във всички фази на системната интеграция и системния инженеринг. Практически опит с платформите Microsoft Windows и Linux: практически опит с Java, J2EE сървъри за приложения, уеб сървъри, SOA, системи за управление на релационни бази данни Мениджър на Системата за управление на качеството на “Индекс-България” ООД, сертифицирана по ISO 9001:2008, упълномощен представител на ръководството (YIP) и водещ одитор.

		Oracle Database 10g: Administration Workshop II Oracle Database 10g Administrator Certified Associate Oracle Enterprise Content Management: Hands-on Training Oracle Database 10g Administrator Certified Professional Oracle Database 10g: Implementing Audit Vault Oracle Database 10g: Implementing Database Vault OPN Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp Java обектно ориентирано програмиране QMS Auditor/Lead Auditor ISO 9001:2008	Проекти: 01.2013-07.2013 Единна информационна система на медицинската експертиза в България Възложител: Национална експертна лекарска комисия Уеб базирана система с трислойна архитектура. Реализирани са електронни услуги за граждани и институции. Автоматично подготовка и отпечатва различни видове документи. (JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle) Роля: Администратор база данни, системен администратор. 07.2011 – 02.2013 Възложител Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа и бенефициент Народното Събрание на Р. Сърбия Разработване и внедряване на АИС „e-Парламент на Р. Сърбия“ - Уеб-базирана система, която автоматизира основните дейности и работни процеси в Народното събрание на Р. Сърбия. Реализирани са Електронни услуги, e-Администрация електронен архив, регистрация и управление на електронни документи, пристигачи чрез електронна поща и уеб сайтове, административни услуги на едно гише, система за управление на съдържанието. (JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle, приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM). Роля: Администратор база данни, системен администратор. 08.2011 - 11.2011 „Разработване на интегрирани уеб базирани услуги и доставка на хардуерно оборудване за Националното централно бюро на Интерпол в София” Възложител: Централата на ИНТЕРПОЛ Бенефициент: Националното бюро на Интерпол Системата е реализирана като централизирано уеб базирано приложение с многослойна архитектура. Включва интегрирани уеб услуги и потребителски интерфейс за достъп до централните бази данни на Интерпол.(WEB
--	--	---	---

		приложение – JAVA,JSF 1.2 , RichFaces,hibernate, WebLogic, Informix) Роля: Администратор бази данни, експерт по управление на качеството. 06.2010 – 11.2010 Възложител: Народно Събрание на Република България Надграждане на съществуващата уеб базирана интегрирана информационна система на Народното събрание и модернизация и развитие на сайта на народното събрание до информационен (интернет) портал. Оптимизиране процесите на обслужване в контекста на електронното управление. Реализирани са е-услуги за граждани и бизнеса: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на НС.(WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces,hibernate, Tomcat,Oracle) Роля: Администратор база данни, Куолити мениджер. 01.2009 – 12.2011 – Договор № 45-06-004/23.01.2009 г. с предмет: Разработка на нова версия на система „Бюра съдимост” и 3-годишно разширено следгаранционно системно обслужване”. Възложител: Висш съдебен съвет Системата е уеб базирана система. Реализира електронни услуги за издаване на свидетелства за съдимост. Системата осигурява обслужване на гражданите на принципа „Едно гише”(WEB приложение, разработена с .NET, OS MS, Oracle DB) Роля: Системен програмист. 12.2008 – 12.2009 Разработване и внедряване на уеб базирана Интегрирана информационна система за регистрация, идентификация, проследяване движенията и контрол на здравния статус на животните (ВетИС) Възложител: Българска агенция по безопасност на храните
--	--	--

			Единна уеб базирана интегрирана ИС с трислойна архитектура, която обслужва управленските и технологични процеси в БАБХ. Осъществява информационен обмен с ДФ „Земеделие“ за заплащане на субсидии по европейски проекти и програми. (Oracle Linux, Microsoft Windows, Vmware, Oracle Database 11g, JBoss Application Server) Роля: Системен администратор 07.2005 – 12.2005 Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието Възложител: ИЗФД към Министерство на финансите Уеб базирана информационна система „Бюра съдимост“ е внедрена в 113 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Системата автоматизира издаването на свидетелства за съдимост за гражданите. Роля: Системен администратор.
Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Юлиан чл. 2 33ЛД Костов	Магистър, специалност „Изчислителна техника“, 1991 г., диплома Серия АЕ № 017236, Технически университет - София	Сертификати: Microsoft SQL Server, 2012 Oracle WebLogic Server, 2012 Microsoft - Microsoft Certified Professional: - 217 Implementing and Administering a Microsoft® Windows® 2000	Професионален опит: Широк спектър, обхващащ всички етапи от проектирането, изграждането и поддръжката на информационни системи – включително избор на готови решения или подходящи компоненти, събиране на компютърни системи, монтаж на периферни и комуникационни устройства, оптимални настройки, диагностика и 'отстраняване' на проблеми, инсталации, настройки, диагностика и оптимизация на базово и приложно програмно осигуряване. Над 20 години опит като експерт – IT/Мрежи и комуникации, системен програмист, системен администратор, проектиране и внедряване на информационни системи и технологии, над 5 години опит в проекти, свързани с инсталация, внедряване, конфигуриране и поддръжане на IT инфраструктура (сървъри, дискови масиви, операционни системи, технологии за виртуализация). Експерт по изграждане на информационна и комуникационна инфраструктура, инсталации и конфигуриране на хардуер, базов и приложен софтуер, организатор на екипи по инсталации и конфигуриране, изпълнява

		- Directory Services Infrastructure Jan 15, 2002 - 216 Implementing and Administering a Microsoft® Windows® 2000 - Network Infrastructure Jan 08, 2002 - 210 Installing, Configuring, and Administering Microsoft® - Windows® 2000 Professional Dec 20, 2001 - 215 Installing, Configuring, and Administering Microsoft® - Windows® 2000 Server Dec 12, 2001 - 81 Implementing and Supporting Microsoft® Exchange Server 5.5 Jun 28, 1999 - Dell Certified Systems Expert	тестове в автоматизирана среда за тестване на софтуер. тества средствата за сигурност на системата. Притежава сертификати на Microsoft, Dell, VMWARE и McAfee. Участие в редица проекти за разработване, внедряване и поддръжка на уеб базирани информационни системи. Проекти: 07.2014 – 05.2015 – Възложител: Областна дирекция по безопасност на храните – Перник – Договор по Програмата за трансгранично сътрудничество България-Сърбия – Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве“ в зоната на Трансграничното сътрудничество (ТГС) България – Сърбия. Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставено програмното и техническо осигуряване на СИСОП „Едно здраве“ 01.2012 г. – продължава – абонаментни ежегодни договори със 113 районни съдилища - извънгаранционно системно обслужване на АИС „Бюра съдимост“ Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване 2014 – Национален център по трансфузионна хематология - „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“ Роля: Експерт по поддръжка на АИС 2013 – Национална експертна лекарска комисия - „Единна информационна система на медицинската експертиза в България“ Роля: Експерт по поддръжка на програмното и техническо осигуряване на АИС
--	--	--	---

Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Румен чл. 23ЗДД Вермезов		- ESF Level I - Version 4.0 - September 08, 2009 - Associate Server Certification V10.0 - September 07, 2009 - Foundation 2009 Desktops – Certification November 03, 2009	2011-2013 – Мисията на ОССЕ в Сърбия - „Разработване и внедряване на АИС „е-Парламент на Р. Сърбия“. Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване 2011 – продължава - МВР -Проект "Изграждане на съответната инфраструктура на българското бюро СИРЕНЕ и доставка на съответното хардуерно и софтуерно оборудване - проект по ГИП 2008 на инструмента ШЕНГЕН, Цел 4, Мярка 3". Бенефициент: ДМОС - Министерство на вътрешните работи - бюрата "СИРЕНЕ", "Интерпол" Европол". Роля: Експерт п поддръжка на АИС 2009 – продължава - Българска агенция по безопасност на храните – Разработване, внедряване, гаранционно и следгаранционно поддържане на ИИС ВетИС – система за Регистрация, идентификация, проследяване на движенията и контрол на здравния статус на животните” за Националната ветеринарна ветеринарна служба Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на АИС
Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Румен чл. 23ЗДД Вермезов	Математическа гимназия Акад. "Н. Обрешков" – Бургас Професионална квалификация – Програмист на ЕИМ, оператор на ЕИМ Дипл. Рег. № 1151/1984 г.	Сертификати: DELL 2011 - IMHV0409WB1T – интегриране на Microsoft Hurer-V на Dell сървъри PE и Dell сториджи PS DELL 2011 - IEC EMEA – специалист по сървъри за корпоративни цели DELL 2011 - DBSSTT0409WB1T –	Над 25 години опит в областта на информационните технологии. Познава отлично пълната продуктова гама на Dell – сървъри, настолни компютри, преносими компютри, принтери, монитори. Експерт по изграждане на информационна и комуникационна инфраструктура, инсталиране и конфигуриране на хардуер, базов и приложен софтуер, с над 5 години опит в проекти, свързани с инсталация, внедряване, конфигуриране и поддържане на ИТ инфраструктура (сървъри, дискови масиви, операционни системи, технологии за виртуализация) Проекти: 06.2014 – продължава

		Блейд сървърни решения на Dell VMWare 2010- VTSP 4 McAfee Partner Certification 2011 – Data protection Sales Professional	Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на визовата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система 07.2014 – 05.2015 – Възложител: Областна дирекция по безопасност на храните – Перник – Договор по Програмата за трансгранично сътрудничество България-Сърбия – Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве“ в зоната на Трансграничното сътрудничество (ТГС) България – Сърбия. Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на СИСОП „Едно здраве“ 06.2013 – 06.2014 Дог. № DEC-103/05.09.2012 – „Абонаментна поддръжка и администриране на специализирания софтуер SIB (Steria Interconnection Box) for VIS, Oracle Database Servers и Oracle Web Logic Application Servers“ Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на визовата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система
--	--	--	---

			09.2012 – 06.2013 Дог. № ДЕС-103/05.09.2012 – „Абонаментна поддръжка и администриране на специализирания софтуер SIB (Steria Interconnection Box) for VIS, Oracle Database Servers и Oracle Web Logic Application Servers” Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на визовата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР” Получател: Дирекция „Консулски отношения” – МВНР Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система 06.2013 – 06.2014 Договор № ДЕС-60/25.06.2013 – „Допълнителен софтуер за Националната визова система” Доставка, инсталация, конфигуриране, тестване, въвеждане в експлоатация поддръжка и администриране на специализирания програмен продукт Steria Compliance Test Tool – ComplitT for SIB-VIS. Интеграция с работещия хардуер и софтуер в МВНР. Обучение на потребители и администратори за работа с програмния продукт. 1 година гаранционно поддържане. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР” Получател: Дирекция „Консулски отношения” – МВНР Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система
--	--	--	---

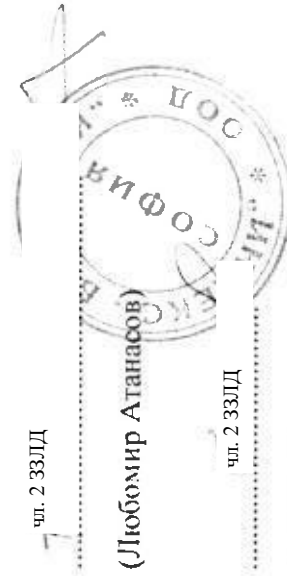
Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Николай, чл. 23ЗДД Точиларов	Магистър-електроинженер, «Електронна техника и микроелектроника» ТУ – Габрово, диплома № Е-1573 от 15.06.1993 г.		11.2009 – 10.2011 Дог. № 626/26.11.2009 г. – „Специализирана програмна система за връзка (SP.VIS) на Националната визова информационна система с Централната информационна система на ЕС CS.VIS, засяло със системен софтуер”. Проект по ГИП 2009 на Инструмента Шенген, Цел 8, Мярка 2, Дейност 1. Доставка на място, инсталиране, монтаж, пускане в експлоатация, инспекция, тестване и интеграция с доставеното програмно и техническо осигуряване. Обучение. 60-дневни изпитания на доставеното програмно и техническо осигуряване. Обучение на потребители и администратори за работа с програмните продукти. 1 година гаранционно поддържане. Възложител: Министерство на финансите Получател: Дирекция „Консулски отношения” МВнР Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмно и техническо осигуряване на Визовата информационна система.
		Сертификати: HP Business PC, HP Business LaserJet Printers, HP – Networking, HP Stars sales professional, HP Mobile Computers, Dell Business Computers.	21 години опит в областта на информационните технологии, Сервизна поддръжка на пълната продуктова гама на Dell – сървъри, настолни компютри, преносими компютри, принтери, монитори. Началник сервиз, Сервизно обслужване, сертифициран сервизен инженер. Професионален опит: 06.1993 – 08.1998 „Капитан Дядо Никола” АД: Поддръжка на промишлени компютри.

		DCSE 13th Generation Servers, DCSE Dell Venue 7 and 8, Dell Chromebook 11, DCSE Foundation 2013 Server, DCSE Dell Venue 11, Dell Wyse Phase 2, Educate Dell Server Provider Training, Power Vault MD 3000 Product Certification,	
--	--	---	--

10.12.2018 г.

Управители на „Индекс-България“ ООД:

чл. 2 ЗЗЛД



(Любомир Атанасов)

чл. 2 ЗЗЛД

(Благой Ленков)



Lloyd's
Register

Сертификат за одобрение

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

Индекс България ООД

Младост 1, бл. 54, София 1784, България

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

ISO 9001:2015

чл. 2 ЗЗЛД

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Издаден от: Lloyd's Register EMEA Branch

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

Дата на издаване: 23 Март 2018

Дата на валидност: 22 Март 2021

Сертификат номер: 10061152

Първоначално одобрение

ISO 9001 – 10 Юли 2003

Номер на одобрение: ISO 9001 – 00008274

Обхватът на одобрението е приложим за:

Системен анализ, проектиране, реализация, внедряване и поддържане на приложен софтуер. Системна интеграция на ИТ - консултации, системен анализ, проектиране, разработка, внедряване, поддържане и управление на ИТ проекти. Провеждане на обучения по обхвата на дейността. Техническо поддържане на хардуер и системен базов софтуер. Търговия с ИТ продукти.



001

чл. 2
ЗЗЛД



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 not responsible for the accuracy or completeness of the information provided by the client or for the consequences of its use. The client is responsible for the accuracy and completeness of the information provided by the client and for the consequences of its use. The client is responsible for the accuracy and completeness of the information provided by the client and for the consequences of its use. The client is responsible for the accuracy and completeness of the information provided by the client and for the consequences of its use.



Lloyd's Register
UKAS

СЕРТИФИКАТ ЗА ОДОБРЕНИЕ

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

Индекс – България ООД
Младост 1, бл. 54, София 1784
България

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance
в съответствие със следния стандарт за
Система за управление на информационната сигурност:

ISO/IEC 27001:2013

Системата за управление на информационната сигурност е
приложима за:

**Системен анализ, проектиране, реализация, внедряване и поддържане на
приложен софтуер. Системна интеграция на ИТ - консултации, системен
анализ, проектиране, разработка, внедряване, поддържане и управление
на ИТ проекти. Провеждане на обучения. Техническо поддържане на
хардуер и системен/базов софтуер. Търговия с ИТ продукти.**

Декларация за приложимост рев. 2, 09/02/2015.

Сертификат
No: SOF0368118/A

Първоначално одобрение: 27 март 2011

Текущ сертификат: 27 март 2017

Дата на валидност: 26 март 2020

чл. 2 ЗЗЛД

Издаден от: Лойдс Регистър EMEA клон за и от
името на Lloyd's Register Quality Assurance Limited



чл. 2
ЗЗЛД

Бул. "България" 81А, София 1404, ИН 121723037

За и от името на 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Това одобрение е извършено в съответствие с процедурите за оценка и сертификация на ISO/IEC 27001:2013, одобрени от LQA. Използването на верификационния знак на UKAS показва акредитация по отношение на дейностите, включени в сертификата за акредитация No 001





СПИСЪК

на услугите, които са еднакви или сходни с предмета на обществената поръчка,
изпълнени през последните 3 (три) години, считано датата на подаване на офертата

Описание	Суми	Дати	Получатели
1. Разработване на нови функционалности и следгаранционно поддържане на АИС „e-Парламент“ на Народното събрание на Р Сърбия. Уеб базирана система с трислойна архитектура, която обхваща основните дейности на законодателния процес в НС, повишава ефективността на работата в пленарна и управление на документооборота. Системата осигурява регистрация и управление на документи, вкл. електронни документи, подписани с електронен подпис, пристигащи чрез електронна поща и уеб сайтове, инструментариум за извършване на справки. Поддържа е-услуги на принципа „едно гише“ чрез портална компонента със система за управление на съдържанието (CMS) и управление на данни в релационна СУБД. Извършени дейности: Бизнес и системен анализ, разработване на нови функционалности, тестване, внедряване, тестване, интеграция. Поддръжка.	319 563 лв.	01.07.2014. - 31.12.2015 г.	Възложител Мисията в Сърбия на Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа Бенефициент Народното събрание на Р Сърбия
2. Поддръжка на доставеното програмно и техническо осигуряване за Националната визова система и интерфейсите на Визовата информационна система на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION“. Посочените програмни средства включват: Специализиран софтуер за връзка с централната визова информационна система Steria Interconnection Box for Visa Information System. Система за управление на релационни бази данни Oracle Database 10g R2 Enterprise Edition, с лицензи за 600 именовани потребители; Сървър за приложения Oracle Web Logic Server 10, с лицензи за 880 именовани потребители. Националната визова система на България се експлоатира в Националния визов център в дирекция “Консулски отношения” (ДКО) на Министерство на външните работи - МВНР (централна компонента на системата) и в консулските служби към посолствата на Р България в различни държави (локална компонента). Чрез нея се обработват заявленията за издаване на визи, подадени в консулските служби към	545 333 лв.	31.03.2015 – 31.03.2016	Възложител: МВР Получател: Министерство на външните работи

посолствата на Р България в различните държави, с които са установени дипломатически отношения на необходимото ниво. С Изпълнението на договора беше постигната основната му цел - осигуряване на непрекъсната (24x7) работа на Националната визова система и интерфейсите за Визовата информационна система на ЕС - VIS и мрежата за консултиране на визи VISION". Основният резултат от дейността по договора бе непрекъснато и безпроблемно функциониране на Националната визова система (Основният и Резервният визов център), както и непрекъсната връзка с Визовата информационна система на ЕС - VIS и мрежата за консултиране на визи VISION и поддържане на възможност за постоянен обмен на информация между системите.			
3. Разработване, внедряване и поддръжка на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване в Агенцията за ядрено регулиране. Уеб базирана система с многослойна архитектура, ориентирана към услуги, включваща система за управление на електронни услуги, състояща се от модули за електронни услуги, управление на процесите по обработване на заявления и актове в АЯР. Интегриране и осигуряване на оперативна съвместимост в рамките на е-управление. Системата е реализирана с външна, вътрешна компонента и деловодна компонента. Външната компонента на уеб-базираната СЕУ е реализирана като интернет портал със система за управление на съдържанието, където са заредени шаблоните на заявленията за електронните услуги. През портала чрез електронен подпис, могат да се подават заявления от юридически и физически лица и да се проследи статуса на административната услуга. Във вътрешната компонента служителите на Агенцията регистрират и актуализират нужните данни за описаните по-горе бизнес процеси в контекста на нормативната рамка, по която работи АЯР. Външната и вътрешната компоненти на СЕУ се интегрират с деловодната компонента (система), която извършва деловодна регистрация на различните потоци документи, съгласно националните регламенти, както и вътрешните за Агенцията правила. Осигурена е оперативна съвместимост и транспорт на съобщения между външната, вътрешната компоненти на СЕУ и деловодната компонента, използвайки уеб услуги, XML формат и адаптери за интеграция. Системата обменя данни чрез разработения, тестван и внедрен интерфейс със следните информационни системи: 1. Системата на Търговския регистър, 2. Системата на Регистър БУЛСТАТ (в Агенция по вписванията) 3. Информационната система на на ГД „Гражданска регистрация и административно обслужване“ (ГРАО) на Министерството на регионалното развитие и благоустройството. Системата предоставя възможност за обмен на данни с основни регистри на държавната администрация	364 826 лв.	16.03.2015 – 16.03.2018	Агенция за ядрено регулиране

чрез системата ReglX (Registry Information Exchange System). Системата поддържа следните 6 електронни регистъра. Изпълнени дейности: Анализ и оценка на законовата и подзаконовата нормативна база и изготвяне на проекти на предложения за промени; Реинженеринг на бизнес процесите с цел развитие и усъвършенстване; Проектиране (дизайн), разработване, тестване и внедряване на уеб-базирана CEY; разработване, тестване и внедряване на интерфейси за комуникация с други информационни системи. Интегриране на CEY в стандартната и оперативно съвместима информационно-комуникационна среда на е- управление; Интегриране и окрупняване на съществуващите регистри и миграция на данните от съществуващите регистри към новата единна база данни; Обучение за работа със CEY. Гаранционно поддържане.			
4. Разработване и внедряване на информационна система за управление на документите, регламентиращи бизнес процесите в НАП. Гаранционно поддържане за период от 24 месеца.	62 500 лв.	02.11.2015 – 02.07.2018 г.	Национална агенция за приходите
5. Функционални разширения и следгаранционно поддържане на Единната национална информационна система на медицинската експертиза в България във връзка с настъпили промени в нормативната база и възникнали технологични потребности. Системата е Уеб базирана с трислойна архитектура, ориентирана към услуги, която моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза, като поддържа актуална информация за всички административни структури и лекарски състави. Реализира електронни услуги за граждани и институции. Системата управлява следните регистри: 1.Централизиран регистър на лицата, преминали през органите на медицинската експертиза; 2.Регистър на експертните решения; Регистър на жалбите; Регистър на съдебните дела; Регистър на медицинските досиета; Регистър на лекарите и др. Системата извършва обмен на данни с външни системи на държавната администрация като АИС на Министерство на финансите, АИС на Националния статистически институт, АИС на Агенцията за хората с увреждания и др. Системата има модул за автоматичен обмен на данни от основни регистри на държавната администрация чрез системата ReglX (Registry Information Exchange System). Осигурява автоматизирано прехвърляне на електронни документи към други информационни системи и обратно през ЕСОЕД (в XML-формат). Изпълнени дейности: Проучване, бизнес анализ, оптимизация и реинженеринг на работни процеси; проектиране (дизайн); софтуерна разработка и осъществяване на дейности по внедряване, тестване, интеграция, (вкл. разработване, тестване и внедряване на интерфейси за комуникация и обмен на	131 570 лв.	05.05.2016 - 05.05.2018	Национална експертна лекарска комисия

данни с други информационни системи), системна поддръжка и администриране.			
6. Изграждане, пускане в експлоатация и поддръжка на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология. Порталът предоставя обща информация на потребители без регистрация свързано с процесите по даряване на кръв. Чрез портала се предоставят електронни услуги за регистрирани потребители – лекари от лечебни заведения и експерти на МЗ и ИАЛ за електронно управление на процеса по искане на кръв и отчитане на прелятата кръв, както и справки за донори и реципиенти. Софтуерната архитектура на системата, осигуряваща електронните услуги, е на базата на трислоен модел. Модулите, предоставящи електронни услуги са разработени с използването на J2EE технология и използването на система за управление на база данни (СУБД) Microsoft SQL. Системата е интегрирана и обменя данни с Националната информационна система по трансфузионна хематология (НИСТХ) Извършени дейности: Проучване, бизнес и системен анализ, проектиране, софтуерна разработка, внедряване, тестване, интеграция и гаранционно поддръжане.	99 960 лв.	19.09.2014 - 26.11.2016	Национален център по трансфузионна хематология

Дата 10.12.2018 г.

Управители на Индекс-България ООД:

чл. 2 33ЛД

(Любомир Атанасов)

чл. 2 33ЛД

(Благой Лесков)



ТЕЗА ООД

ЦЕНТЪР ЗА ПРОЕКТИ

София 1784 Младост 1, 54А

Факс: +359 2 9 691 599

тел: +359 2 9 691 598

office@teza.bg, www.teza.bg



Превод от английски език

РЕФЕРЕНЦИЯ

През периода 2011-2013 г. Консорциум Лирекс БГ – Индекс-България разработи и внедри система „е-Парламент“ на Народното събрание на Република Сърбия в изпълнение на международен договор SER/18/2011 - „Предоставяне на услуги и стоки във връзка с Информационната система „Електронен парламент“ („е-Парламент“) за Народното събрание на Сърбия“, сключен между Консорциум Лирекс БГ – Индекс-България и Мисията в Сърбия на ОССЕ (Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа).

Народното събрание на Република Сърбия и Консорциум Лирекс БГ – Индекс-България продължиха своето съвместно сътрудничество като подписаха споразумение за поддръжка на система „е-Парламент“ на стойност 19 319 994 сръбски динара за периода 01.07.2014 - 31.12.2015 г. Предмет на договора за поддръжка е „Осигуряване на стоки, организация и внедряване на Хелпдеск за потребителите на „Електронен парламент“ („е-Парламент“) за Народното събрание на Република Сърбия“.

В периода на поддръжката бяха предоставени следните услуги:

- Хелпдеск поддръжка за потребителите и администраторите на система „е-Парламент“
- Обучение на народните представители и персонала на НСПС
- Разработване на нови функционалности за потребителите на „е-Парламент“
- Актуализация на версиите на система „е-Парламент“ и поддръжка на базата данни

Народно събрание на Република Сърбия

Помощник по общите въпроси на генералния секретар

Подпис: (не се чете)

Светлана Йованович

Удостоверявам верността на извършения от мен превод от английски на български език, на приложения документ Reference. Преводът се състои от 1 стр.

Преводач: Мая Танева

чл. 2 ЗЗЛД

подпис: _____/печат/

чл. 2
ЗЗЛД



стр. 1

Референца

У периоду од 2011-2013. године Конзорцијум LIREX BG – INDEX-BULGARIA је развио и имплементирао систем „Е-Парламент“ у Народној скупштини Републике Србије на основу међународног уговора SER/18/2011 за „Набавку услуга и добара везаних за електронски парламентарни информациони систем (Е-Парламент) за Народну скупштину Републике Србије“ потписан између Конзорцијума LIREX BG – INDEX-BULGARIA и ОЕБС-а (Организација за европску безбедност и сарадњу) Мисије у Србији.

У наставку сарадње Народна скупштина Републике Србије и Конзорцијум LIREX BG – INDEX-BULGARIA потписали су одржавање система Е-Парламента у износу од 19 319 994 динара у периоду од 01.07.2014. до 31.12.2015. године. Предмет одржавања је „Пружање услуга, организација и имплементација Хелп деска за кориснике Електронског Парламента (Е-Парламент) за потребе Народне Скупштине Републике Србије“.

У периоду одржавања остварене су следеће услуге:

- Хелп деск подршка корисницима и администраторима система Е-Парламента;
- Одржавање обука посланицима и запосленима у служби;
- Додавање нових корисничких функционалности система Е-Парламента;
- Актуелизација верзије система Е-Парламента и одржавање базе података.

Народна Скупштина Републике Србије

Помоћник генералног секретара за опште послове

чл. 2 ЗЗЛД

Светлана Јовановић



Reference

In the period of 2011-2013 Consortium LIREX BG – INDEX-BULGARIA developed and implemented system „E-Parliament“ of the National Assembly of the Republic of Serbia under the international contract SER/18/2011 – „Provision of Services and Goods related to Electronic Parliament (E-Parliament) Information System for the National Assembly of Serbia“ signed between Consortium LIREX BG – INDEX-BULGARIA and the OSCE (Organization for Security and Cooperation in Europe) Mission in Serbia.

As a continuation of their cooperation, the National Assembly of the Republic of Serbia and Consortium LIREX BG – INDEX-BULGARIA signed a maintenance agreement for system „E-Parliament“ at the amount of 19 319 994 RSD covering the period from 01.07.2014. to 31.12.2015. The subject of the maintenance contract was „Provision of goods, organization and implementation of Help desk for users of Electronic Parliament (E-Parliament) for the National Assembly of the Republic of Serbia“.

Within the maintenance period the following services were provided:

- Help desk support for the users and administrators of system „E-Parliament“;
- Training for members of parliament and NARS staff;
- Development of new „E-Parliament“ functionalities for users;
- Version update of system „E-Parliament“ and database maintenance.

National assembly of the Republic of Serbia

General affairs assistant of the general secretary

чл. 2 ЗЗЛД

Svetlana Jovanovic



чл. 2
ЗЗЛД



УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ДОБРО ИЗПЪЛНЕНИЕ

Настоящото удостоверение се издава на „Индекс-България“ ООД като партньор в консорциум ДЗЗД „АЙ ЕС ОУ“ в уверение на това, че дружеството изпълни коректно и в срок задълженията си по договор за възлагане на обществена поръчка № 812108-19-1 от дата 31.03.2015г. с предмет: „Поддръжка на доставеното програмно и техническо осигуряване за Националната визова система и интерфейсите на Визовата информационна система на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION“.

Националната визова система на България се експлоатира в Националния визов център в дирекция „Консулски отношения“ (ДКО) на Министерство на външните работи - МВнР (централна компонента на системата) и в консулските служби към посолствата на Република България в различни държави (локална компонента). Чрез нея се обработват заявленията за издаване на визи, подадени в консулските служби към посолствата на Р България в различните държави, с които са установени дипломатически отношения на необходимото ниво. След присъединяването на България към Шенгенското пространство, Националният визов център ще осигури и връзката на Националната визова система с Централната визова информационна система на ЕС CS.VIS и мрежата за консултиране на визи VISION, както и връзка на националните системи на всички други компетентни органи на Република България, имащи право да обменят информация с Централната визова информационна система на ЕС CS.VIS (MBP, Държавна агенция за бежанците и др.).

Необходимостта от гарантиране на висока надеждност на Националната визова система (работа в непрекъснат режим 24x7) и осигуряване на постоянна връзка на националните системи на всички компетентни органи на страната ни до CS.VIS, налага експлоатационното оборудване да бъде инсталирано в основен и резервен компютърен център в ДКО-МВнР. В съответствие с най-добрите европейски практики, в основния център, освен експлоатационната среда, е изградена среда за обучение на служителите и тестване на нови версии на приложния софтуер.

През 2010г. по проект „Програмно и техническо осигуряване за Националната визова система и интерфейсите за Визовата информационна система на ЕС - VIS и мрежата за консултиране на визи VISION“ в рамките на годишната индикативна програма (ГИП) 2009 на Инструмента Шенген, „Индекс-България“ ООД извърши доставка, инсталиране, конфигуриране, настройка, тестване и обучение за работа с програмни средства, необходими за връзка на Националната визова система с централната визова информационна система на ЕС CS.VIS и мрежата за консултиране на визи VISION, както и на националните системи на всички други компетентни органи на Република България, имащи право да обменят информация с CS.VIS. Посочените програмни средства включват:

- Система за управление на бази данни Oracle Database 10g R2 Enterprise Edition, с лицензи за 600 именовани потребители.



- Сървър за приложения Oracle Web Logic Server 10, с лицензи за 880 именовани потребители;
- Специализиран софтуер за връзка с централната визова информационна система на ЕС CS VIS, Steria Interconnection Box (SIB) for VIS.

В изпълнение на договор за възлагане на обществена поръчка № 812108-19/4/31.03.2015 г. между Дирекция „Международни проекти“ – МВР и ДЗЗД „Ай Ес Оу“ с предмет: „Поддръжка на доставеното програмно и техническо осигуряване на Националната визова система и интерфейсите за Визовата информационна система на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на визи VISION“, „Индекс-България“ ООД извърши следните дейности:

1. Изготвяне на План за абонатентна поддръжка и администриране специализирания софтуер SIB и Steria CompliTT, Oracle Database Servers и Oracle Weblogic Application Servers с времеви график за периода на проекта;
2. Изготвяне на план и програма за обучение за администриране на Oracle Database и Oracle RAC;
3. Анализ на текущото състояние на SIB – Steria Interconnection Box for VIS, Steria CompliTT, Oracle Database 11g Enterprise Edition, Oracle Weblogic Server 11 Enterprise Edition, както и свързаните с тяхното функциониране технически и базови средства;
4. Поддръжка на SIB – Steria Interconnection Box for VIS и CompliTT;
5. Администриране на доставеното програмно и техническо осигуряване за Визовата информационна система и на специализиран софтуер SIB и Steria CompliTT, Oracle Database Servers и Oracle Weblogic Application Servers:
 - Отдалечени услуги по разрешаване на проблеми и заявки свързани със системата;
 - Ежемесечен анализ на лог-файлове на софтуера по Компонент 5;
 - Отстраняване на открити проблеми в системата;
 - Провеждане на тестове - при иницииране на график от ЕС за провеждане на тестове за оперативна съвместимост на ЕС-VIS.
6. Изготвяне на препоръки за подобряване и оптимизиране на работата на системата;
7. Изготвяне на техническа документация;
8. Подновяване на лицензите и абонатентните планове за поддръжка на софтуера в Националния визов център и Резервния визов център;
9. Замяна на съществуващата система за управление на бази данни Oracle Database 11g – 600 NUP license със системата за управление на бази данни Oracle Database 12c – 12 perpetual processor licenses, включително инсталиране, конфигуриране на Oracle Database 12c и Oracle Data Guard, както и миграция на базите данни, при което са извършени:
 - Доставка на лицензи за система за управление на бази данни Oracle Database 12c, необходима за работата на SIB for VIS;
 - Инсталиране, конфигуриране и настройка на доставената система за управление на бази данни Oracle Database 12c и Oracle Data Guard;
 - Миграция на данните на система SIB for VIS от СУБД Oracle Database 11g към Oracle Database 12c с минимално прекъсване на работата на системата (<15 мин.).



- Запазване на наличните функционалности и инструменти за осигуряване на непрекъсваема работа на системата за управление на бази данни – Oracle RAC;
- Интеграция на ново инсталираната Oracle Database 12c със съответните компоненти на системата VIS – SIB (Sigma Interconnection Box for VIS) и сървъри за приложения Oracle Weblogic;
- Предоставяне на МВНР – ДКО на всички необходими софтуерни лицензи;
- Едногодишен абонамент за поддръжка на доставената система за управление на бази данни Oracle Database 12c – 12 perpetual processor licenses.

10. Извършено тридневно обучение от Oracle Certified Trainer за администриране на Oracle Database и Oracle RAC на потребители на системата, определени от МВНР – ДКО

Основна цел на проекта беше осигуряването на непрекъсната (24x7) работа на Националната визова система и интерфейсите за Визовата информационна система на ЕС - VIS и мрежата за консултиране на визи VISION. Основният резултат от дейността по договора бе непрекъснато и безпроблемно функциониране на Националната визова система (Основният и Резервният визов център), както и непрекъсната връзка с Визовата информационна система на ЕС - VIS и мрежата за консултиране на визи VISION и поддържане на възможност за постоянен обмен на информация между системите.

Период на изпълнение на дейностите по договор № 812108-19/4 31.03.2015 г. – 3 (три) месеца, 12 (дванадесет) месеца за поддръжка на доставената система за управление на бази данни Oracle Database 12c – 12 perpetual processor licenses.

Общата стойност на изпълнения договор е **2,323,200.00** лв. (два милиона триста двадесет и три хиляди и двеста лева), а описаните по-горе дейности, изпълнени от „Индекс-България“ ООД като част от консорциума ДЗЗД „АЙ ЕС ОУ“, са на стойност **545,332.82** лв. (петстотин четиридесет и пет хиляди триста тридесет и два лева и 82 ст.).

„Индекс-България“ ООД разполага с висококвалифицирани обучени специалисти, сертифицирани от Oracle, които притежават експертни познания по инсталиране, конфигуриране и настройка на системата за управление на бази данни Oracle Database, Oracle Data Guard и на сървъра за приложения Oracle Weblogic Server и извършиха дейностите за инсталиране, конфигуриране на Oracle Database 12c и Oracle Data Guard, както и миграцията на базите данни, включени в рамките на договора.

В съвместната ни работа „Индекс-България“ ООД се прояви като компетентен, коректен и надежден партньор, притежаваш необходимият опит и възможности за реализация и поддръжка на големи проекти. Всички дейности по договора бяха изпълнени от качествено и в предвидените срокове. На МВНР беше оказано необходимото съдействие за поддръжка и администриране на посочения по-горе системен и приложен софтуер в основния и резервен компютърен център на Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР.

София,
22.04.2016

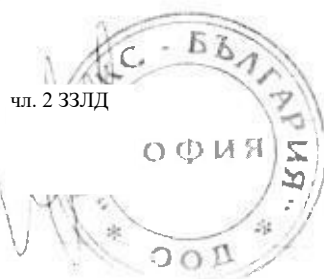
чл. 2 ЗЗЛД

Румен Мутафчиев,

и.д. началник отдел

„Информационно обслужване“ – МВНР

чл. 2 ЗЗЛД





АГЕНЦИЯ ЗА ЯДРЕНО РЕГУЛИРАНЕ

бул. Шипченски проход 69, 1574 София, тел: (02) 94 06 800, факс: (02) 94 06 919

Изм. №... 92-00-3/09 10 2017

УДОСТОВЕРЕНИЕ ЗА ДОБРО ИЗПЪЛНЕНИЕ

Относно: *Разработка на система за електронни услуги от „Индекс-България“ ООД*

През март 2015 г., след спечелен конкурс по обществена поръчка с предмет Изграждане на система за електронни услуги (СЕУ) и въвеждане на комплексно административно обслужване беше сключен договор между „Индекс-България“ и Агенция за ядрено регулиране. Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд. Общата стойност на договора е 346 826 лв. без ДДС.

Съгласно обхвата на договора, Изпълнителят „Индекс-България“ изпълни следните услуги - Анализ и оценка на законовата и подзаконовата нормативна база и изготвяне на проекти на предложения за промени; Ренинженеринг на бизнес процесите с цел развитие и усъвършенстване; Проектиране (дизайн), разработване, тестване и внедряване на уеб-базирана СЕУ; Интегриране на СЕУ в стандартната и оперативно съвместима информационно-комуникационна среда на е-управление; Интегриране и окрупняване на съществуващите регистри и миграция на данните от съществуващите регистри към новата единна база данни; Обучение за работа със СЕУ.

Чрез системата се обхващат основните бизнес процеси изпълнявани в Агенцията, като се осигуряват записи на информацията, възможности за проследяване, сигнализиране, регистрация в деловодна компонента. Сред тези процеси основните са:

- **Издаване, подновяване, промяна и прекратяване на лицензи, разрешения и удостоверения за правоспособност.** Процесът обхваща както варианта с електронно подаване на заявлението, така и варианта при подаване на заявление на хартиен носител. За двайсет и шест от електронни административни услуги, които предоставя Агенцията, са разработени електронни заявления, като Системата осигурява записи на всички компоненти нужни за успешното издаване на нужния документ – лицензия, разрешения или удостоверение.
- **Изчисление и контрол на таксите,** съгласно нормативната база, според типа на услугата и лицензирането или разрешаването на съответната дейност. Като част от този процес се проследяват и плащанията на контролните такси на тримесечен или шестмесечен период, както и натрупването на лихвите по неплатените суми.
- **Проследяване на подлежащите на регистрация Източници на йонизиращи лъчения (ИЙЛ)** през целия им жизнен цикъл, като в случая се регистрират специфичните технически параметри за всеки тип устройство. Чрез тези параметри се осигурява коректното формиране на таксите, събирани по регламент от Агенцията.
- **Осигуряване на контрол и инспекция** от страна на инспекторите на Агенцията чрез предоставянето на възможности за планиране, възлагане, отчитане на съответните дейности, включително и варианти за нотификация за напомняне.
- **Регистрация на събития (инциденти и аварии) в ядрени съоръжения и обекти с ИЙЛ** – създадена е възможност за регистрация, проследяване и предоставяне на информация, съгласно регламентите, на установените събития.



- Издаване на публичен регистър и публикуване на информацията – подпомагане на публикуването на определените по регламент публичен регистър.

Системата е реализирана с външна, вътрешна и деловодна компонента. Във външната компонента чрез електронен подпис, могат да се подават заявления от юридически и физически лица и да се проследи статуса на административната услуга. Във вътрешната компонента служителите на Агенцията регистрират и актуализират нужните данни за описаните по-горе бизнес процеси в контекста на нормативната рамка, по която работи АЯР. За подпомагане на вътрешните потребители, са осигурени възможности за регистрация, фиксиране, разпределяне и отчитане на задачи; подпомагане на дейността на потребителите, според ролята, която изпълняват в основните бизнес процеси, чрез филтрирането на информация чрез използване на предварително дефинираните справки, както и универсалните справки, позволяващи търсене по критерии фиксирани от потребителя; използването на вътрешносистемна поща в рамките на СЕУ за улесняване на комуникацията; и не на последно място деловодна регистрация на различните потоци документи, съгласно националните регламенти, както и вътрешните за Агенцията правила.

Системата обменя данни с други системи чрез web услуги за обмен и извличане на данни. Такава е комуникацията със системата на Агенция по вписванията за изпълнението на проверки в Търговския регистър и Регистър БУЛСТАТ.

Системата е разработена е на основата на Java web-технология, съвременна платформа за реализация на бизнес приложения - Java развойна среда Eclipse IDE for Java EE Developers. Доставени и инсталирани са техническите средства за осигуряване на необходимата ИТ инфраструктура (сервъри, дисков масив, шкаф, мрежово оборудване, защитни стени). Доставени, инсталирани и конфигурирани са продуктите от т.нар. системен софтуер - операционна система – Oracle Enterprise Linux; система за управление на базата данни Oracle Database Standard Edition; презентационна среда – Jboss Application Server осигуряваща нормалната работа на приложения софтуер на ИИС; Уеб сървър – Apache HTTP Server; среда за виртуализация на сървърните ресурси – VMware.

В рамките на проекта бе извършено успешно обучение на 48 служителя в курсове с различна насоченост, според профила на потребители – деловодители, инспектори, счетоводители и администратори.

Изпълнението и отчитането на проекта бе в рамките на предвидения за това срок 5 месеца и 9 дни.

След приключване на проекта през месец септември 2015 г. бе проведено успешно представяне на проекта пред обществеността.

Постигнатите резултати при изпълнението на проекта, както и демонстрираните от страна на екипа на „Индекс-България“ ООД професионален опит, технически и организационни възможности ни дават увереност да дадем висока оценка за работата им и да ги препоръчаме като коректен и надежден партньор.

чл. 2 ЗЗЛД

ЮЛИЯ ДИМИТРОВА:

Главен секретар на АЯР
и ръководител на проекта

Дата: 09.10.2017 г.



ВЯРНО С
ОРИГИНАЛА

чл. 2
ЗЗЛД



НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРИХОДИТЕ
ЦЕНТРАЛНО УПРАВЛЕНИЕ

1000 София, бул. "Княз Александър Дондуков" №52, I етаж, тел. 0700 18 700 факс: 02 9854 3004

Нан. №26-П-2714/16.30.10.2018 г.

УДОСТОВЕРЕНИЕ

за извършена услуга съгласно чл. 64, ал. 1, т. 2
от Закона за обществените поръчки (ЗОП)

„ИНДЕКС-БЪЛГАРИЯ“ ООД с ЕИК 121415869, със седалище и адрес на управление: гр. София, жк. „Младост I“, бл. 54, ет. 1, представявано от Любомир Илиев Атанасов и Благой Петров Левков, в качеството им на управители на дружеството беше изпълнител по договор за възлагане на обществена поръчка №173 от 02.11.2015 г. с предмет „Разработване и внедряване на информационна система за управление на документите, регламентиращи бизнес процесите на НАП“, сключен в резултат на проведена процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на чл. 18, ал. 1, т. 1 от ЗОП.

Срокът за предоставяне на услугата е 32 месеца, като общо изплатения на изпълнителя сума е в размер на 62 500.00 лв. без ДДС.

В срока на изпълнение са извършени следните дейности:

1. Разработване и внедряване на информационна система за управление на документите, регламентиращи бизнес процесите на НАП.
2. Гаранционна поддръжка на разработената и внедрена информационна система - 24 месеца.

Услугата е изпълнена в срок, като изпълнението ѝ отговаря на техническите характеристики и изискванията на възложителя към изпълнението.

Информация относно обществената поръчка (вписана в Регистъра на обществените поръчки (РОП) с уникален номер 00530-2015-0054), може да бъде намерена в сайта на Агенцията по обществени поръчки на адрес: <http://www.dor.bg>.

Настоящото удостоверение да послужи във връзка с участието на „ИНДЕКС-БЪЛГАРИЯ“ ООД в процедури за възлагане на обществени поръчки, с цел доказване на техническите и професионалните способности.

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА НАП

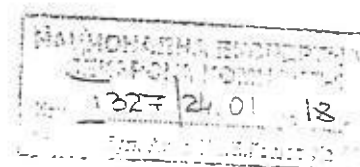
чл. 2 ЗЗЛД

ТАВРАИЛ ЗАБУРТОВ

чл. 2
ЗЗЛД

НАЦИОНАЛНА ЕКСПЕРТНА ЛЕКАРСКА КОМИСИЯ

РЕФЕРЕНЦИЯ



Относно: Разработка на Единна информационна система на медицинската експертиза в България

По договор № РД-ОП-ДОП-12/14.01.2013 между Националната експертна лекарска комисия и ДЗЗД „Лирекс БГ ООД и Индекс - България ООД“, през периода януари - юли 2015 г. бе разработена Единна информационна система на медицинската експертиза в България на обща стойност 459 хиляди лева (проектът е осъществен с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от ЕСФ на ЕС).

Основната цел на проекта е разработване, внедряване и пускане в експлоатация на Единна информационна система за Националната експертна лекарска комисия (НЕЛК), Регионалните картотеки за медицинска експертиза (РКМЕ) и Териториалните експертни лекарски комисии (ТЕЛК) и Централизиран регистър на гражданите, преминали през системата на медицинската експертиза, който чрез контролиран достъп ще предоставя информация на всички заинтересовани страни - институции и граждани. С тяхна помощ се цели постигането на: високо ниво на проследимост на процеса на освидетелстване и преосвидетелстване на лицата в страната - с актуална информация в реално време; на ефективен контрол на разходвани средства въз основа на решенията на ТЕЛК и НЕЛК при отпускането на пенсии по инвалидност и други социални помощи; Наличие на централизирано електронно досие на всички лица, които са били обект на медицинска експертиза на работоспособността, до което да се дава контролиран информационен достъп на заинтересованите страни, включително и самите лица и др.

Единната информационна система на медицинската експертиза в България (ЕИСМЕ) обхваща, моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза, като поддържа актуална информация за всички административни структури и лекарски състави.

Системата е уеб базирана с трислойна архитектура, с централизирана база данни и поддържа следните регистри: Централизиран регистър на лицата, преминали през органите на медицинската експертиза, Регистър на експертните решения, Регистър на жалбите, Регистър на съдебните дела, Регистър на медицинските досиета и други. Системата е разработена на модулен принцип, с разширяема архитектура, което позволява по-голяма гъвкавост и лесна разширяемост.

На базата на въведените и обработени данни, системата автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи в РКМЕ, ТЕЛК и НЕЛК (експертни решения, регистрационни карти, уведомления и др.), а също така и съпроводителни писма на документи и преписки при движението им между лица, органи на медицинската експертиза и външни институции, както и друга деловодна документация.

Разработената система реализира електронни услуги за граждани и институции за регистрация на жалби и проверка по тях (до къде е стигнала работата по заявената от тях услуга). Системата осигурява автоматизирано извършване на потребителски справки по произволни съчетания от всички характеристики за обработваните от нея информационни обекти и получаване на



релевантната информация в управляем изход, както и генериране и изпълнение на статистически разпределения по различни данни за информационни обекти на системата - данни на лица, заболявания, експертни решения, жалби и други за различни органи на медицинската експертиза и с различно ниво на обобщаване.

Системата осигурява експорт на данни към други системи (на НОИ, АХУ, НЗОК, НСИ и други заинтересовани институции) в XML - формат.

Дейностите по договора бяха изпълнени от консорциума качествено и в предвидените срокове.

Съгласно договора разработената система е с две годишна гаранционна поддръжка, която завърши през 2015 г. Същата година е сключен договор № Іс-164/05.11.2015 г. за следгаранционна поддръжка на системата за срок от 6 месеца. През 2016 и 2017 г. са сключени с „Индекс-България“ ООД договори за следгаранционната поддръжка (№52/08.02.2016 г. и №78/24.04.2017 г.), като в рамките на тях са извършени следните доработки на системата:

- Софтуер за миграция на данни от РКМЕ на РЗИ;
- Миграция на данни от за лица и ЕР;
- Развитие и функционални разширения на системата във връзка с настъпили промени в нормативната база и възникнали технологични потребности.

В края на 2017 г. броят на регистрираните потребители, без да бъдат включени тези от структурите на медицинската експертиза в София, Варна и Хасково надхвърля 700. С внедряване на ЕИСМЕ в София, Варна и Хасково и изграждането на централна база данни на медицинската експертиза в България, както и включването на външни за МЕ потребители – общини, НАП, НОИ, МВР и др., които имат правомощия за проверки на лица, които искат да получат определени услуги (за ползване на определени преференции и намалени такси и данъци, като инвалиди) от посочените институции, броят на потребителите на системата понастоящем надхвърля 1100, с тенденция за увеличение.

НЕЛК изказва своето задоволство от работата си с „Индекс - България ООД“, от високия професионализъм и ниво на професионална подготовка, проявени от неговите служители.

Дата: 23.01. 2018 г.

Директор на НЕЛК

Ръководител на проект:





№ 0284 27.11.2014

РЕФЕРЕНЦИЯ

Относно: Изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология

След проведен конкурс по ЗОП, бе сключен договор между Национален център по трансфузионна хематология и „Индекс-България“ ООД за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология. Договорът е с финансиране по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ и част от проект BG051PO001-6.2.10 - Национална информационна система по трансфузионна хематология. Договорът приключи успешно през ноември 2014 г. Стойността на договора е 99 960 лв. без ДДС.

Изграденият уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като са реализирани шест бр. електронни услуги. Първото направление е предвидено за потребители - без регистрация в уеб портала. За тези потребители се предоставя единна за цялата страна унифицирана информация, свързана с акта на даряване на кръв: начин на даряване на кръв, адресите на центровете по хематология, видове изследвания на дарената кръв, както и друга информация. Информацията е представена визуално в съвременен вид, като страниците са реализирани с използването на език PHP.

Второто направление предоставя електронна услуга на донорите на кръв. Потребителите на уеб-портала имат възможност за проверка на резултатите от кръвните изследвания на дарената кръв за кръвна група и трансмисивни инфекции, като използват уникален потребителски код и парола за достъп.

Третото направление обслужва регистрирани потребители - лекари от лечебни заведения и експерти на МЗ и ИАЛ. На тези потребители се предоставят следните пет електронни услуги – електронни заявки за искане на кръв и кръвни съставки за пациент; електронни заявки за искане на кръв и кръвни съставки за лечебно заведение; електронно отчитане на прелятата кръв с трансфузионен лист; справки за донори и справки за реципиенти. Осигурена е възможност за проверка на статуса на заявените услуги, както и при нужда запазване на недовършените електронни формуляри. В рамките на потребителската част на уеб-портала, регистрираните потребители имат възможност за използването на споделено пространство – форум. В него могат да коментират, дават идеи и съвети по определена тема, както и да създават нови теми.

При работата на уеб-портала за предоставянето на електронните услуги за потребителите се извършва комуникация към Националната информационна система на трансфузионната хематология. Порталът е реализиран чрез една от най-популярните системи за

ВЪВЕДНО С
ОПРЕДЕЛЕНА

чл. 2
ЗЗЛД



управление на съдържанието (CMS). С използваната система се дава възможност на администраторите на портала лесно да управляват съдържанието и формата на представянето му пред потребителите. Интерфейсът на портала е адаптивен и лесен за ориентиране. Софтуерната архитектура на системата, осигуряваща електронните услуги, е на базата на трислоен модел. Модулите, предоставящи електронни услуги са разработени с използването на Java технология и използването на база данни Microsoft SQL. Разработени са ръководства за работа на различните категории потребители и администратори. Проведено е и предвиденото обучение.

Постигнатите резултати от съвместната работа и показаните от страна на екипа на „Индекс-България“ ООД професионален опит, технически и организационни възможности ни дават увереност да дадем висока оценка за работата им и да ги препоръчаме като коректен и надежден партньор.

При необходимост от допълнителна информация, може да се свържете с Консултант-изпълнителя по проекта – д-р В. Сливов на телефон 02/921 0432 или имейл: vslivov@gmail.com.

27.11.2014 г.

С уважение:

чл. 2 33ЛД

Д-р Маргарита Велкова,
Ръководител на проекта,
Директор на Националния център
по трансфузионна хематология



чл. 2 33ЛД

