

|                     |
|---------------------|
| НАРОДНО СЪБРАНИЕ    |
| Вх. № 207-655-02-15 |
| Дата: 15.08.2016    |

## ДОГОВОР

Днес, 15.08.2016 г., в гр. София, между:

**НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**, София 1169, пл. "Народно събрание" 2, ЕИК по БУЛСТАТ 000695018 и идентификационен № по ДДС BG000695018, представлявано от Надя Бонева – директор на дирекция „АПОЧР“, оправомощена със заповед № АД-650-05-130/18.08.2016 г. на председателя на Народното събрание и Надя Атанасова - за главен счетоводител, оправомощена със заповед № АД-655-01-306/18.08.2016 г. на главния секретар, 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 при Агенцията по вписванията с ЕИК 121415869, идентификационен № по ДДС: BG 121415869, представлявано от Любомир Илиев Атанасов и Благой Петров Ленков - управители, наричано по-нататък в договора **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 194 от Закона за обществени поръчки и утвърден протокол № , се сключи настоящият договор за следното:

### 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши срещу възнаграждение услуги 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 уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях, съобразно изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в техническата спецификация, представляваща неразделна част от договора – Приложение № 1 и съгласно офертата на изпълнителя, представляваща неразделна част от договора – Приложение № 2 (техническо и ценово предложение).

1.1. В предмета на договора се включва пълна поддръжка на ИИС на НС, официалните уеб портал на НС и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях в тяхната цялост, при спазване на действащото законодателство, техническите и технологични правила, нормативи и стандарти в страната от обучен и сертифициран персонал на изпълнителя. Поддръжката се осигурява в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата.

2. Предметът на договора е описан подробно и се изпълнява съобразно изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в техническата спецификация, представляваща неразделна част от договора – Приложение № 1 и съгласно офертата на изпълнителя, представляваща неразделна част от договора – Приложение № 2.

3. 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 уеб сайт на Държавен вестник, без да се пречи на нормалното му функциониране.

## **II. ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ**

4. Цената за едномесечната поддръжка на системите е в размер 4 160 (четири хиляди сто и шестдесет) лева без ДДС съгласно Приложение № 2.

4.1. Общата цена за изпълнение на договора е в размер 49 920 (четиридесет и девет хиляди деветдесет и двадесет) лева без ДДС и включва всички разходи за изпълнението на договора, с изключение на резервни части за хардуерните устройства.

5. Плащането се извършва в български левове, по банков път, в срок до 5 работни дни от изтичане на всеки месечен период, считано от втория месец от сключване на договора, срещу издадена фактура и след представяне на подробна месечна справка за извършените услуги, съобразно предложените и одобрени отчетни документи.

6. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ извършва плащания срещу издадена фактура по банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

IBAN: BG29BULN95611010008510

BIC: BULNBGSF

Банка: АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ

Титуляр на сметката: „ИНДЕКС-БЪЛГАРИЯ“ ООД

## **III. СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ И МЕСТОИЗПЪЛНЕНИЕ**

7. Срокт за изпълнение на услугите, предмет на договора, е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключване договора.

8. Местоизпълнението на договора е в сградите на Народното събрание, находящи се в София, пл. "Народно събрание" № 2 и пл. "Княз Александър I" № 1.

## **IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**

9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има следните права и задължения:

9.1. Да изпълни услугите по раздел I от договора в срок и качествено с помощта на обучен и сертифициран персонал - Приложение № 3 към договора, на най-високо съвременно техническо равнище и при спазване на действащото законодателство, техническите и технологични правила, нормативи и стандарти в страната.

9.2. Да изпълнява услугите, предмет на договора, без да нарушава условията за нормална работа на Народното събрание. При необходимост част от работите могат да се изпълняват след изтичане на нормалното работно време на Народното събрание - 17,30 ч., през почивните и празнични дни, на двусменен режим, без това да променя договорената цена.

9.3. Да пази имуществото на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с грижата на добър търговец и да отстранява евентуално нанесени щети по пазарни цени, за своя сметка. За вреди на лица, публично или частно имущество при или по повод изпълнението на договора отговорността е изцяло на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Същият носи регресна отговорност спрямо възложителя, ако последният заплати обезщетение за такива вреди.

9.4. Да спазва нормите по здравословни и безопасни условия на труд и противопожарната охрана и да предприеме необходимите за това мерки. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен преди и по време на внедряването да извършва всички изисквани инструктажи на служителите си, с изключение на началния инструктаж, извършван от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. В случай на злополуки, последните се възмездяват от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

9.5. При сключване на договора да представи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ списък с имената, личните данни и длъжностите на участващите в изпълнението негови служители с оглед получаване на достъп до сградите.

9.6. Да съхранява, опазва и да не разпространява информация, представляваща службена или държавна тайна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, станала му известна във връзка с изпълнение на договора.

9.7. Времето за реакция след докладван проблем е до един час. Поддръжката на системите е 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.

9.8. Да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимата информация и съдействие, нужни за изпълнението на договора.

9.9. При точно изпълнение да получи дължимата по т. 4.1 цена в договорените срокове и при условията на договора.

9.10. Изпълнителят отговаря за качеството на извършените работи от своите подизпълнители ..... (в случай, че ползва такива) като за свои.

9.11. При изпълнение на настоящия договор Изпълнителят и подизпълнителите му (в случай, че ползва такива) спазват императивната разпоредба на чл. 115 ЗОП.

9.12. Изпълнителят е длъжен да сключи договор за подизпълнение с подизпълнителя(ите), посочен(и) в офертата. В срок до 3 (три) календарни 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. Подизпълнителите нямат право да превъзлагат една или повече от дейностите, които са включени в предмета на договора за подизпълнение.

9.13. След сключване на договора и най-късно преди започване на изпълнението му, Изпълнителят уведомява Възложителя за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата. Изпълнителят уведомява Възложителя за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на договора в срок не по-късно от 2 (два) работни дни от настъпването им.

9.14. Замяна или включване на подизпълнител по време на изпълнение на настоящия договор се допуска по изключение, когато възникне необходимост, ако са изпълнени едновременно следните условия:

а) за новия подизпълнител не са налице основанията за отстраняване в процедурата, в резултата на която е сключен настоящия договор;

б) новият подизпълнител отговаря на критериите за подбор, на които е отговарял предишният подизпълнител, включително по отношение на дела и

вида на дейностите, които ще изпълнява, коригирани съобразно изпълнените до момента дейности.

9.15. Сключване на договор за подизпълнение не освобождава изпълнителя от отговорността му за изпълнение на договора.

## **V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

10. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има следните права и задължения:

10.1. Да дава при поискване от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ необходимата информация и да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, нужни за изпълнението на договора.

10.2. Да осигури свободен достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до местоизпълнението на договора.

10.3. При възникване на проблеми при функционирането на системата да подаде заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с описание на проблема и по начин, доказващ часът и датата на получаването ѝ (по факс, имейл или на хартиен носител - по куриер или лично на ръка или др.)

10.4. По всяко време да проверява изпълнението на договора от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като с това не нарушава оперативната самостоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

10.5. Да заплати в договорените срокове и при условията на договора дължимата по т. 4.1 цена.

## **VI. ПРИЕМАНЕ И ПРЕДАВАНЕ. ЛИЦА ЗА КОНТАКТИ**

11. За всяка извършена дейност по поддръжката на ИИС на НС, официалните уеб портал на НС и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях в тяхната цялост, упълномощените по т. 11.2 и 11.3 представители на страните подписват ежемесечни констативни протоколи, в които се описва дейността по поддръжката и се прилага съответната техническа документация, ако има такава.

11.1. Окончателното изпълнение на договора се констатира с двустранен протокол, подписан от упълномощените по т. 11.2 и т. 11.3 лица.

11.2. Лицата, упълномощени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и да подписват протоколи по договора, са посочени в Приложение № 4 към договора.

11.3. Лицата, упълномощени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да отговарят за изпълнението на договора, да поддържат пряка и постоянна връзка с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и да подписват протоколи по договора са посочени в Приложение № 5 към договора.

## **VII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

12. Договорът може да бъде прекратен преди изтичане на срока в следните случаи:

12.1. По взаимно съгласие на страните.

12.2. При наличие на непреодолима сила по т. 21.

12.3. От ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, без предизвестие, когато:

12.3.1. В резултат на обстоятелства, възникнали след сключването му, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не е в състояние да изпълни задълженията си.

12.3.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ прекъсне или забави изпълнението на задълженията си по поддръжка на системите с повече от 1 (един) ден или системно (повече от три пъти) не се отзовава в срока по т. 9.7.

13. Възложителят може да прекрати договора без предизвестие когато:

13.1. е необходимо съществено изменение на поръчката, което не позволява договорът да бъде изменен на основание чл. 116, ал. 1 ЗОП;

13.2. се установи, че по време на провеждане на процедурата за възлагане на поръчката за изпълнителя са били налице обстоятелства по чл. 54, ал. 1, т. 1 ЗОП, въз основа на които е следвало да бъде отстранен от процедурата;

13.3. поръчката не е следвало да бъде възложена на изпълнителя поради наличие на нарушение, постановено от Съда на Европейския съюз в процедура по чл. 258 ДФЕС.

14. Договорът се прекратява без предизвестие в случаите на чл. 5, т. 3, б. „б“ от Закона за икономическите и финансови отношения с дружествата, регистрирани в юрисдикции с преференциален данъчен режим, контролираните от тях лица и техните действителни собственици, като не се дължи заплащане на извършените услуги, а получените плащания подлежат на незабавно възстановяване, ведно със законната лихва.

### VIII. ОТГОВОРНОСТ ЗА НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

15. При виновна забава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по т. 9.7, последният дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всеки конкретен случай неустойка в размер, както следва:

- за закъснение до един час - 5 % (пет процента) от сумата по т. 4;
- за закъснение до два часа - 10 % (десет процента) от сумата по т. 4;
- за закъснение до три часа - 15 % (петнадесет процента) от сумата по т. 4;
- за закъснение над три часа - 20 % (двадесет процента) от сумата по т. 4.

16. При забавено плащане ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 0,3 % върху неиздължената сума за всеки ден забава, но не повече от 20 % (двадесет процента).

17. Изправната страна по договора има право да търси от неизправната обезщетение за вреди и пропуснати ползи над уговорените по договора размери.

18. В случая по т. 12.3.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обезщетение за претърпените вреди от сключването на договора, но не повече от 30 % (тридесет процента) от сумата по т. 4.1.

19. В случаите по т. 12.3.2. и т. 12.3.3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи неустойка в размер 30 % (тридесет процента) от стойността по т. 4.1 от договора.

20. За неизпълнение или неточно изпълнение на отделни задължения по този договор, (което не попада в обхвата на предходните точки), неизправната страна дължи на изправната страна неустойка в размер, равен на сумата по т. 4 за всеки конкретен случай. При пълно неизпълнение дължимата неустойка е в размер 35 % (тридесет и пет процента) от стойността по т. 4.1 от договора.

21. Страните по договора не дължат обезщетение за претърпени вреди и пропуснати ползи, ако те са причинени в резултат на непреодолима сила.

21.1. Ако страната, която е следвало да изпълни свое задължение по договора е била в забава, тя не може да се позове на непреодолима сила.

21.2. Непредвидени обстоятелства по смисъла на този договор и на т. 27 от § 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за обществените са обстоятелства, които са възникнали след сключването на договора, не са могли да бъдат предвидени при полагане на дължимата грижа, не са резултат от

действие или бездействие на страните, но правят невъзможно изпълнението при договорените условия.

21.3. Страната, която не може да изпълни задължението си поради непредвидени обстоятелства, е длъжна в седемдневен срок от настъпването ѝ да уведоми другата страна и какво се състои непреодолимата сила и какви са възможните последици от нея. При неуведомяване в срок, съответната страна дължи обезщетение за вреди.

## IX. СЪОБЩЕНИЯ

22. Всички съобщения във връзка с този договор са валидни, ако са направени в писмена форма. При промяна на определените лица съответната страна уведомява писмено за това другата в срок от 24 часа.

22.1. Адресите на страните по договора са:

На ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: гр. София 1784, Младост 1, бл. 54; тел: 02 903 4400 (от 9:00 до 18:00); факс: 02 9753681; e-mail: support\_parliament@indexbg.bg

На ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: София 1169, пл. Народно събрание № 2; тел: 02/9393050, 02/9393051; факс: 02/9813131; e-mail: vladimir@parliament.bg

22.2. Когато някоя от страните е променила адреса си, посочен по-горе, без да уведоми за новия си адрес другата страна, поканите и съобщенията ще се считат за връчени и когато са изпратени на стария адрес.

22.3. За дата на съобщението се смята:

- датата на предаване - при ръчно предаване;
- датата, отбелязана на обратната разписка - при изпращане по пощата;
- датата на приемане - при изпращане по факс.

## X. ДРУГИ УСЛОВИЯ

23. Настоящият договор може да бъде изменен само при условията и по реда на чл. 116 от ЗОП.

24. За неуредените в договора въпроси се прилага действащото законодателство в Република България.

25. Всички спорове, произтичащи или свързани с този договор, ако не бъдат уредени чрез преговори, ще бъдат окончателно решени по реда на ГПК от съответния компетентен съд.

Договорът и приложенията към него се съставиха и подписаха в два еднообразни екземпляра, по един за всяка от страните.



**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

чл. 2 ЗЗЛД

Надя Бонева

2. чл. 2 ЗЗЛД

Надя Атанасова

**ИЗПЪЛНИТЕЛ:**

чл. 2 ЗЗЛД

1. Любомир Атанасов

2. чл. 2 ЗЗЛД

Благой Ленков



## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

(извлечение от раздел I, т. I от документация за участие към обява 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 уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях)

Изпълнителят, съвместно със специалисти от дирекция "Информационни и комуникационни системи" на Народно събрание, трябва да поеме софтуерната поддръжка на ИИС на НС, официалните уеб портал на НС и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях в тяхната цялост, което включва:

### 1. Хардуер:

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

- 2 Сървъра HP Proliant 350 G5; 2 x Intel Xeon; 16 GB памет; 3x146 GB HDD, осигуряващи работата на ИИС;
- споделен външен дисков масив (сторидж) DELL MD3000i, на който се намира базата данни на ИИС;
- Сървър HP Proliant 350 G5 - VSphere сървър за наблюдение, управление и разпределяне на натоварването 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 сървера за бази данни на ИИС;
- Сървър IBM x3650 за синхронизация, който периодично опреснява/синхронизира данните между ИИС и интернет-сайта на НС.

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

### 2. Софтуер:

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

- 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;

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 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. II 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 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";

- 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.

### **3. 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. 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.

4. Срокът за изпълнение на поръчката е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключване договора.

5. Местонамишението на поръката е гр. София, сградите на Народното събрание, намиращи се на пл. „Народно събрание“ № 2 и пл. „Княз Александър I“ № 1.

6. Цена и начин на плащане

6.1. Участниците предлагат цена за едномесечната поддръжка на системите, като общата цена за изпълнение на поръката не може да надвишава 50 000 лева без ДДС. Общата цена включва всички разходи за изпълнението ѝ, с изключение на резервни части за хардуерните устройства. Цените се посочват в лева без включен ДДС, с точност до втория знак след десетичната запетая.

6.2. Плащането се извършва в левове, по банков път, в срок до 5 работни от изтичане на всеки месечен период, считано от втория месец от сключване на договора, срещу издадена фактура и след представяне на подробна месечна справка за извършените услуги, съобразно предложените от участника и одобрени от страните по договора отчетни документи – договор.

Приложение № 3  
Образец

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

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ\*

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 уеб сайт 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 обява за обществената поръчка с предмет поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях, публикувана в Портала за обществени поръчки на страницата на Агенцията за обществени поръчки и на „Профила на купувача“ на страницата на Народното събрание, както и с документацията, свързана с обществената поръчка, подписаните, представляващи и управляващи ИНДЕКС-България ООД, представяме на вниманието Ви следното техническо предложение:

1. Желаяме да участваме в горепосочената обществена поръчка и ще осъществя(им) услугата съгласно условията, посочени в обявата и документацията, свързана с обществената поръчка.

2. Предлагаме да осъществим обществената поръчка при следните условия:

2.1. Подход и методология за постигане на целите:

2.1.1. 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 инструментарии 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 депопощна 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 на 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 подобриенето 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 предоставянето при изпълнението на гаранционното обслужване. Като част от процедурата за изпълнение на гаранционното обслужване ще се разработи и опише процеса по управление на подобриенето на услугата.

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

- **Управление на събитията** – 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.
- **Управление на инцидентите** – 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.
- **Управление на заявките за услуги** – процес по идентификация, регистрация, категоризация, приоритизация и обработване на отделните заявки. В случая под заявки се разбира конкретни искания, които не са свързани със спирането на регистъра или системата, но имат пряко отношение към тяхната работа и/или оптимизация на работата им. Възможно е част от тези услуги да са отговорност на системните администратори, за това Изпълнителя ще осигури адекватно обучение. Обикновено, този процес си взаимодейства със Система за управление на конфигурацията за конкретната софтуерна разработка.
- **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.

#### 2.1.2. 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
- Поддръжка 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.

#### **Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*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.*

#### **2.1.3. 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. Канали за заявяване:

- телефон: 02 / 875 70 29; 02/975 33 31; 02/ 975 34 65 – в режим 9 x 5 (от 9:00ч. до 18:00ч., работни дни понеделник – петък);
  - Факс: 02/975 36 81 – денонощно 7 x 24ч\*;
  - Емейл адрес: call\_center@indexbg.bg – денонощно 7 x 24ч.\*
  - Tracking системата Mantis - <http://bugs.index-bulgaria.com> \*
- \*-в извънработно време заявката трябва да се потвърди на мобилния телефон на дежурния

#### **Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*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.*

#### 2.1.4. Подход за обслужване

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

- IPP501 - Организация и управление на сервизната дейност
- IPI501 - Сервиз на технически и базови програмни средства
- IPI402 - 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;
- Диспечирането на системното поддържане се извършва от контактен център, като е създадена организация за присматане 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 Maptis;
- 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.

**Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*Описаният по-горе подход следва проверена в практиката методология и осигурява качествено предоставянето на услугите и навремени и достатъчни записи.*

**2.2. Организация на проекта - Описание на общата организация на проекта, методологията за управление, документиране и отчитането му, контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.**

#### **2.2.1. 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 следствие е обобщена в типизиран процес. Следването на такъв процес с 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.

##### **2.2.1.1. 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,

1

световната организация за стандарти – ISO (International Standard organization) през септември 2012 публикува стандарт за управление на проекти – ISO 21 500, който на практика следва PMBOK 4.

#### 2.2.1.2. 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 47 логически групирани процеса, обединени в 5 групи. Тези групи са:

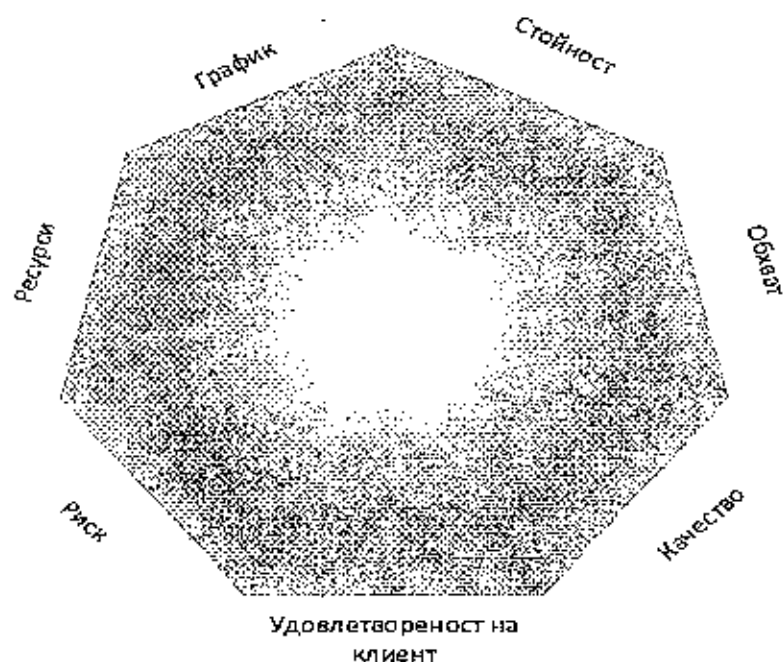
- Инициране
- Планиране
- Изпълнение
- Наблюдение и контрол
- Приключване

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 Ограничения на проекта*



### 2.2.1.3. Жизнен цикъл на проекта

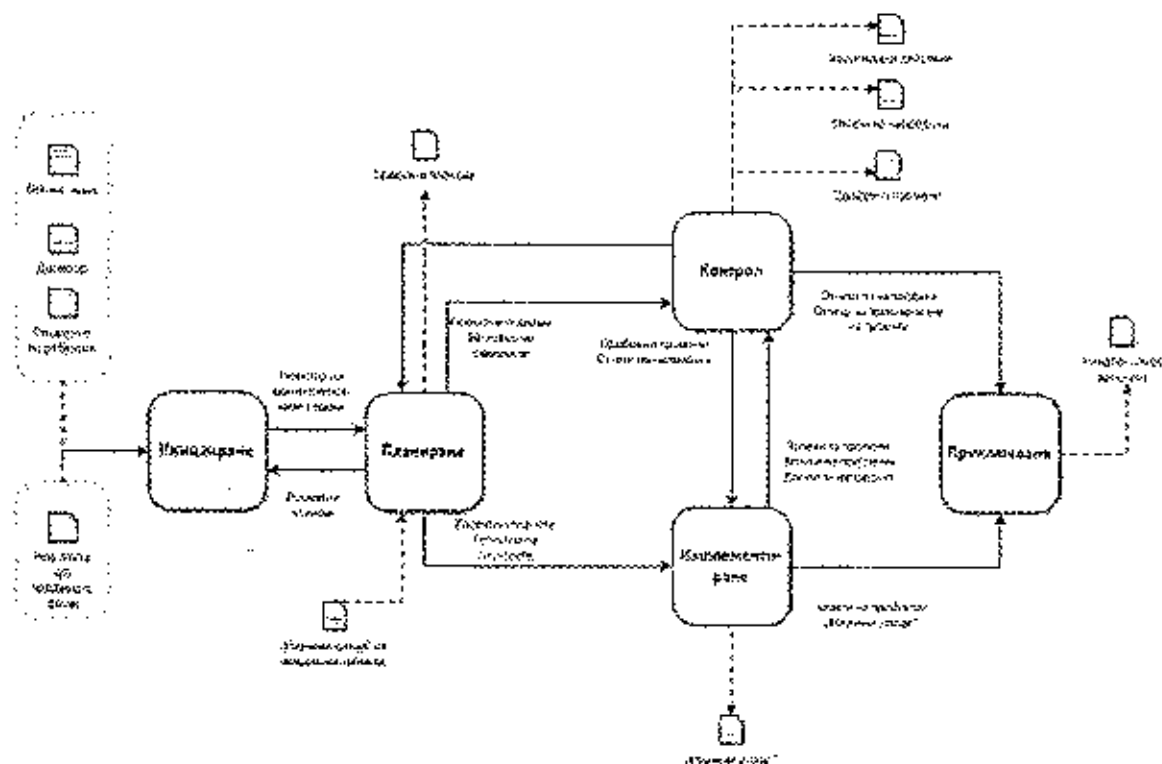
Жизненият цикъл на проекта е сбор от, в общия случай, последователни и понякога застъпващи се фази, чиито наименования или номерация се определят от нуждите на управлението и контрола на организацията. Той може да бъде определен или оформен според уникалните аспекти на организацията, индустрията или 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 разпредели 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 фигура Процес на управление на проект, където се показват взаимовръзките между отделните процесни групи, но и се дава препратки към някои основни артефакти, ползвани при управлението на проекта.

фигура Процес на управление на проект



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 даде 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 разделят в две дименсии: процесни групи и приложими области от знания

#### 2.2.1.4. 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 Взаимодействие на процесните групи*



#### 2.2.1.5. Приложими области от знания

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

➤ **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.

➤ **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.

➤ **Управление на сроковете – Time Management**

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

➤ **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.

➤ **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 подобряване на дейностите, изпълнявани от организацията. Управлението на качеството се заглежда с това да осигури, че изискванията към проекта, включително и към продукта на проекта, ще бъдат изпълнени и валидирани.

➤ **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.

➤ **Управление на комуникациите<sup>1</sup> - 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 информация. 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. Включва следните процеси:

➤ **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.

➤ **Управление на снабдяването - Procurement Management**

---

<sup>1</sup> Тук и в следващите страници под комуникация се разбира процесът на общуване между различните участници в процесите, а не комуникация като ИТ оборудване и функции

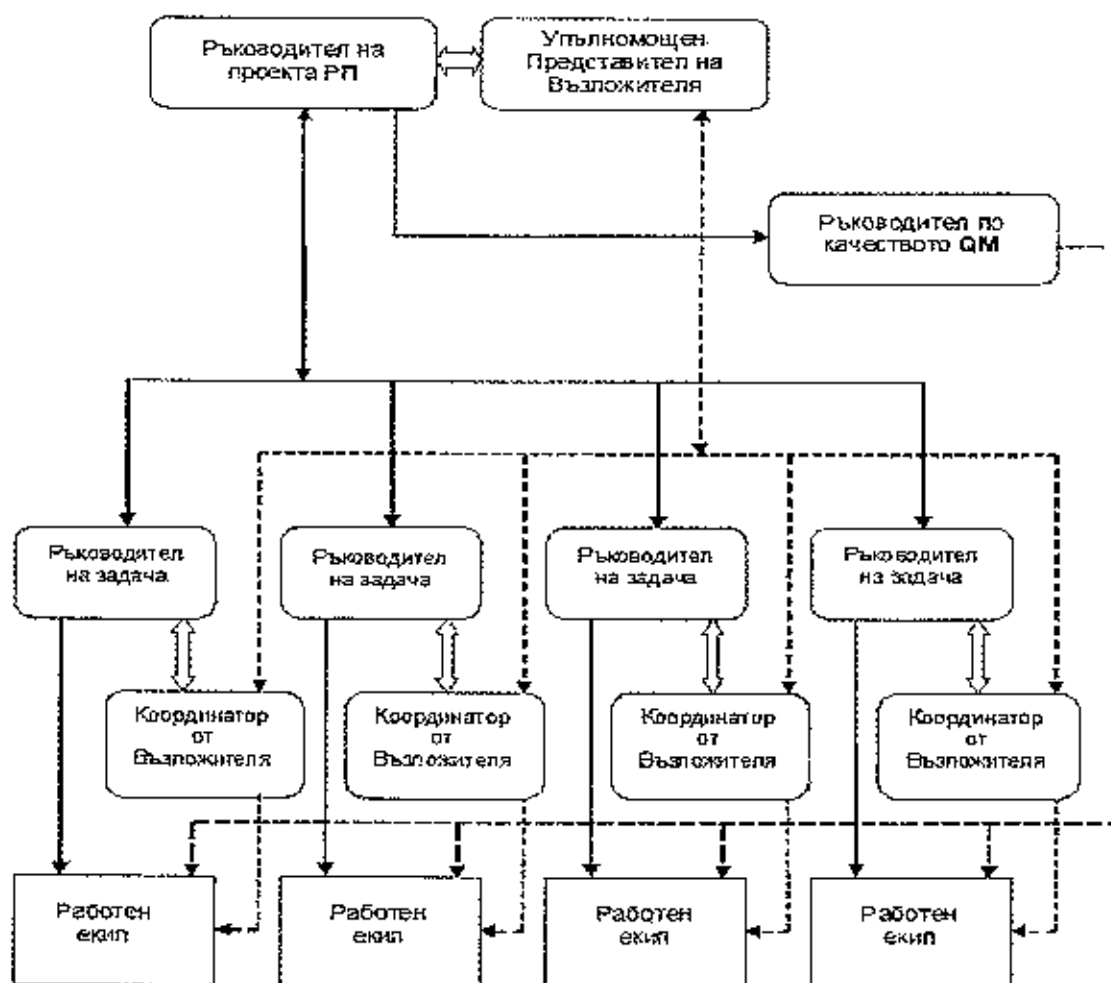
Включва процесите нужни за закупуването или придобиването на продукти, услуги или резултати, нужни на проектния екип.

➤ **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 очакванията на заинтересованите страни и техните влияния 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.

**2.2.2. Обща организация на проекта**

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



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 РИ, 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 оперативнo управление ще се сформира Група за управление, в чиито постоянен състав се включват:
    - ръководителят на проекта РИ,
    - 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.

### *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 среда 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 РЦ, съгласувано с упълномощения представител на Възложителя.

### *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 РЦ:**

- 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.

### 2.2.3. 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.

#### 2.2.3.1. Канали за комуникация

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

- Електронна поща – е-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.

Предложенията за отчетните продукти, основния и алтернативен канал за комуникация са дадени в раздел 2.3.

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

#### 2.2.3.2. 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, програмни и изпълним код или др.

#### *2.2.3.3. Среци по проекта*

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

#### *2.2.4. Контрол на качеството на изпълнение*

##### *2.2.4.1. 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.

#### *2.2.4.2. 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.

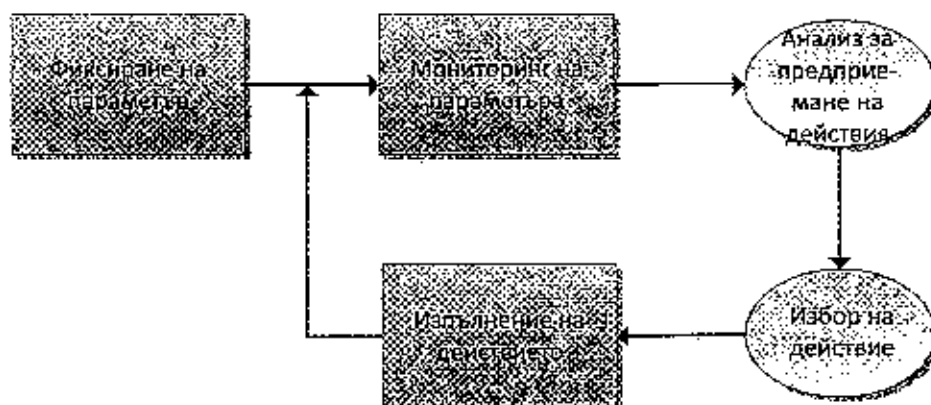
Независимо от използвания инструментариум, информацията, която се обобщава от мониторинга на качествените параметри, след съответния анализ, проследяване на тенденции и осмисляне в различен контекст / перспектива може да доведе до:

- 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 Роля на качеството):



фигура Роль на качеството

Подробното разглеждане на различните случаи е описано в 0 2.2.4.4. Проследимост.

#### 2.2.4.3. 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;
- Одит;
- Инспекция.

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

#### *2.2.4.3.1. Формализиране на процесите*

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

- Да се знаят процесите при ползването 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 дълггодишната практика.

#### *2.2.4.3.2. 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.

#### *2.2.4.3.3. 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. Целят 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**.

#### *2.2.4.3.4. 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 използването му са:

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

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

#### *2.2.4.3.5. Управление на промените*

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

#### 2.2.4.3.6. Управление на риска

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

#### 2.2.4.3.7. Мониторинг на качествени показатели и сравнението им с определени реперни стойности

Сравняването на качествени показатели позволява да се провери съответния показател спрямо определени очаквани стойности. Тези очаквани стойности може да се фиксираг 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.

#### 2.2.4.3.8. Одит

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

##### 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 скипа;
- Място и метод за проверка.

### **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.

### **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,

27

както и осигняване на необходимостта от действия за предотвратяване на повторната поява на несъответствията;

- Препоръки (ако има такива);
- Съставените протоколи за несъответствие (ако има такива).

#### 2.2.4.3.9 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.

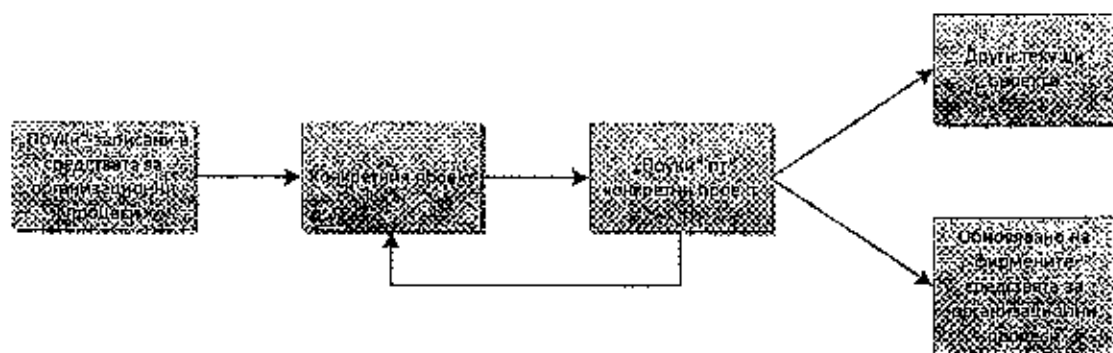
#### 2.2.4.4. Проследимост

##### 2.2.4.4.1. 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 "Поуки" за конкретен проект



фигура "Паузи" за конкретен проект

#### 2.2.4.4.2. 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).

#### 2.2.4.4.3. Превантивни мерки

Изпълнението на целенасочените действията 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.

#### 2.2.4.4.4. 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, планирането, 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.

#### 2.2.4.4.5. Обновяване (Ълдейт)

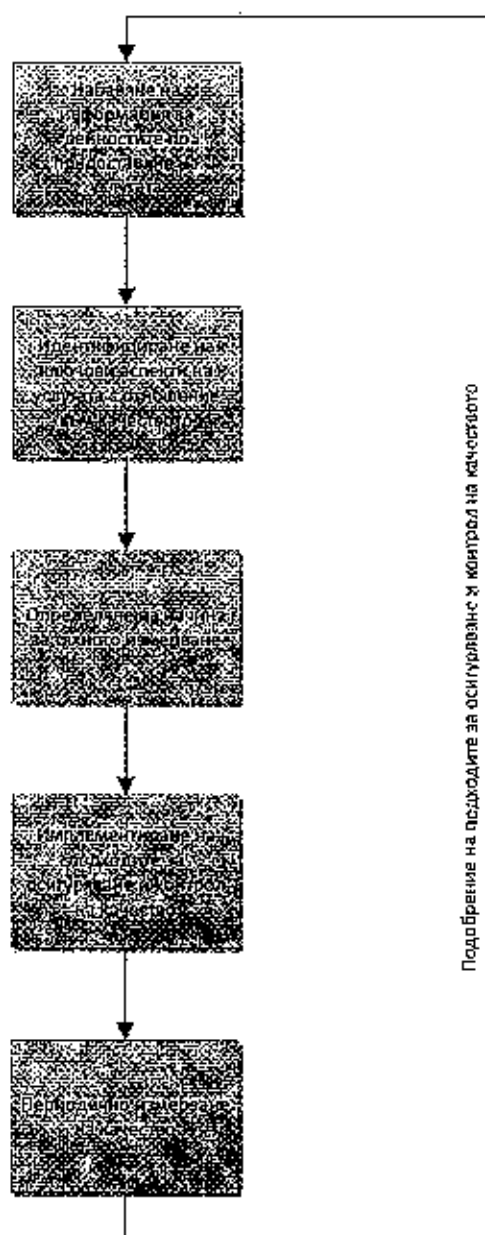
В този случай става дума за корекция на някои от формалните документи свързани с проекта и услугите, така че да се отразят модифицирани или ново-възникнали идеи, да се включат допълнителни параметри или да се модифицират съществуващи. На практика това може да се разгледа като частен случай на коригиращите 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.

#### 2.2.4.5. Процеси за осигуряване на качеството

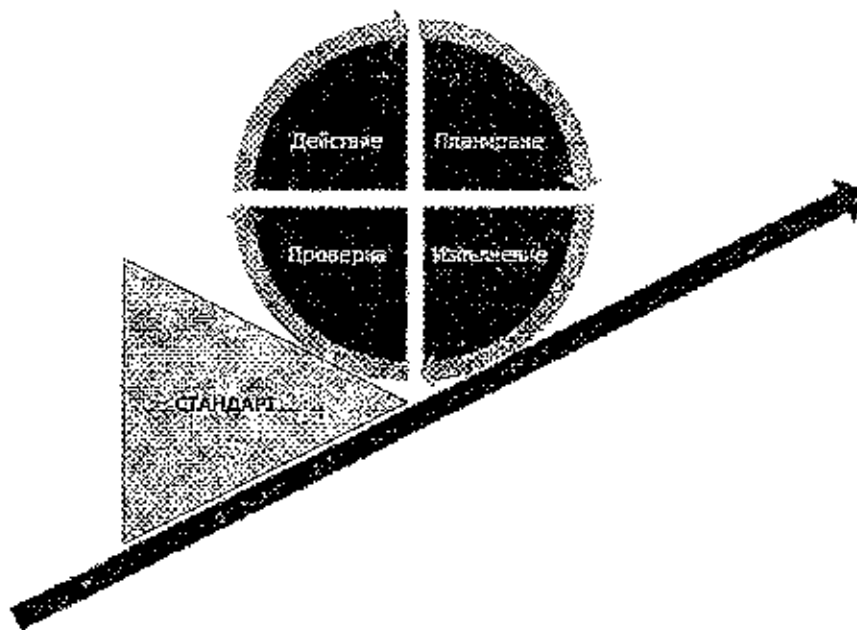
##### 2.2.4.5.1. Планиране на качеството

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 фигура Планиране на качеството.



фигура Планиране на качеството

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



фигура Цикъл на Деминг

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

#### 2.2.4.5.2. 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, обхващащ 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 пропеси, стъпки, дейности около основния процес (по изпълнение на конкретна дейност при предоставяне на

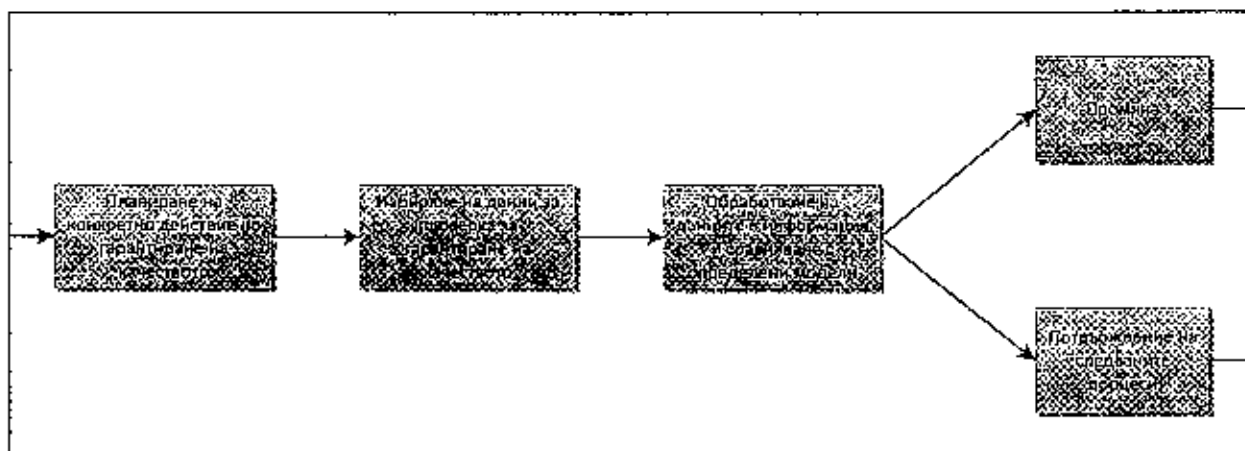
услугата), така че резултата от този процес да е с високо качество – възможно най-близко до очакванията на потребителя.

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 следващите процеси. Проверката установява, че използваните към момента процеси са адекватни и не се изисква конкретно действие.

Процесът може визуално да се представи с фигура Гарантиране на качеството.



фигура Гарантиране на качеството

На фигура Гарантиране на качеството 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 избрала коя ще с и как ще се изпълнява в рамките на процеса по 2.2.4.5.1. 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;

- Обработване 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.

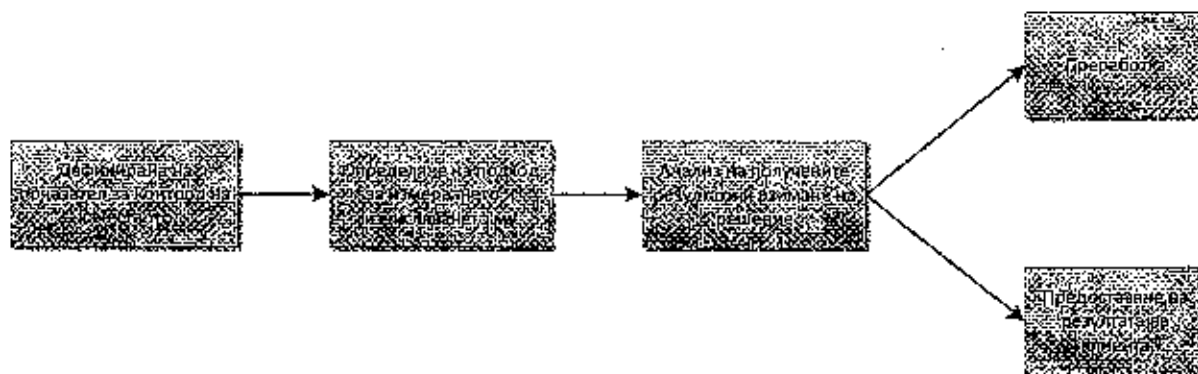
За гарантирането на качеството от описаните по-горе различни видове инструментариум ще се ползва:

- 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.

#### *2.2.4.5.3. 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 изтичането 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 Контрол на качеството.



фигура 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

#### 2.2.5. 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 разгледани и изпълнени по рационален начин, водещ до повишаване на ефективността при изпълнението на дейностите по проекта и контролирайки влиянието им върху целите на проекта.

##### 2.2.5.1. 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.

#### 2.2.5.2. 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 Управление на промените

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.

#### *2.2.5.2.1. 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 въведени. Следните детайли ще бъдат попълвани от заявителите при подаването на заявката:

- а) име на заявителя;
- б) дата на подаване на заявката;
- в) срок за изпълнение на промяната;
- г) приоритет;
- д) вид на промяната;
- е) детайлно описание на промяната.

Подадените писмени заявки ще бъдат въвеждани в система 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).

#### *2.2.5.2.2. Оценяване на ползи, влияния и рискове*

8

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.

#### *2.2.5.2.3. 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.

#### *2.2.5.2.4. 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.

#### 2.2.5.2.5. 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.

#### 2.2.6. 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.

#### *2.2.6.1. 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

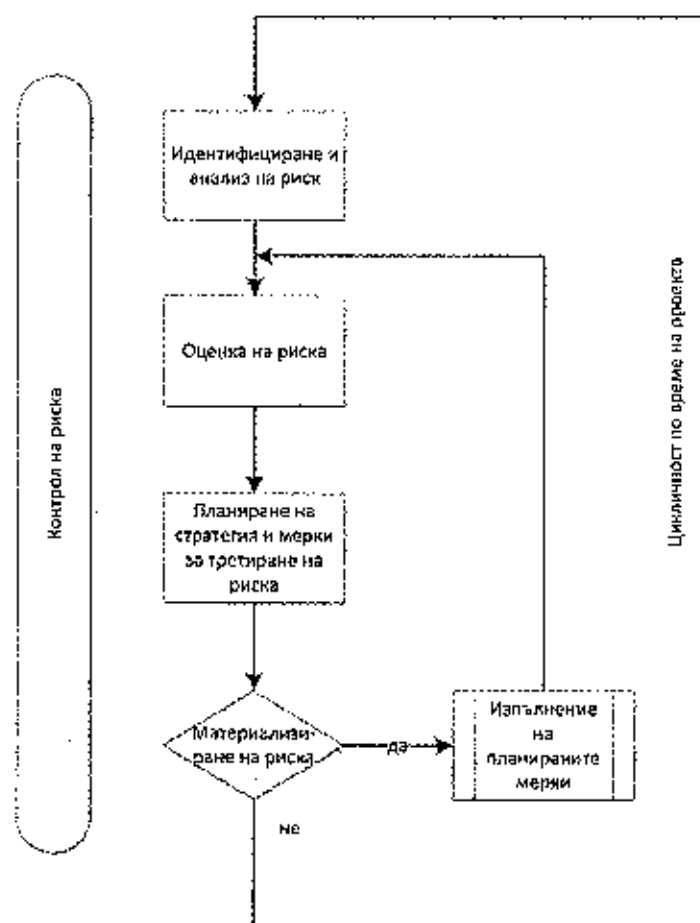
третиране на риска. В идеалния случай би следвало да се автоматизира процеса по вземане на решения. При управлението на риска ще се използват следните процеси:

- 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:



Фиг. Процес на управление на риска

#### 2.2.6.1.1. 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.

#### 2.2.6.1.2. 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                                                                                                                                                            | 2      |

|             |                                                                                                                                            |   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|             | проекта с от 3% до 10% от предвидените, промяна в обхвата на проекта под 10% или малка промяна в качеството на проекта                     |   |
| 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<br>(рискова експозиция) | Скала    |
|--------------------------------------|----------|
| незначително                         | 1 до 4   |
| ниско                                | 5 до 8   |
| средно                               | 9 до 15  |
| високо                               | 16 до 20 |
| критично                             | над 20   |

#### 2.2.6.1.3. 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 неговия 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.

#### 2.2.6.1.4. 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 иницитира със съответните членове на преглед и анализ за нови рискове, както и на вече регистрираните.

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

Изпълнението ще 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 неэффективност при прилагането на защитните мерки ще бъдат

преразглеждащи контролите за защита, като при необходимост ще бъдат прилагани нови мерки с цел пълното и трайно отстраняване на рисковете.

*2.2.6.2. 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 (степента 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.

Ежемесечно, регистърът на рисковете ще бъде актуализиран и представян в рамките на месечния доклад.

2.2.6.3. 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 | Настъпване |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                      | Рискова експозиция | Степен на значимост | Вероятност |                                       | Настъпване                                                                                     |
| 1. | Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя | 3                            | 2          |            | Избягвано   | За всеки материал, отчет ще им фиксирана дата - краен срок, до който би следвало да се изготви съответния документ.<br>Дължително 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, детайлизират.<br>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 изпълнители<br>Ръководител проект на Възложителя | 3                  | 1                   |            | Рискова експозиция<br>незначителна    | Приемане<br>Проследяването на нивото на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки. |

| №  | Описание на риска                                                 | Первоначална 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 Недостатъчна ангажираност на персонала | 4                            | 1                        | Рискова експозиция | Избягване   | Използваният подход за управление на проекта от страна на Изпълнителя, както и системата за разпределяне на задачи и проследяване на изпълнението им са свързани с предваарително 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 екип от Изпълнителя   | 1                   | 1                        | Незначително       | Приемане<br>Проследяването на нивото на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки като използване на допълнителен ресурс или замяна на конкретен член от екипа при условията поставени от Възложителя. |
|    | Б. За екипа на Възложителя Недостатъчна ангажираност на персонала | 4                            | 1                        | Незначително       | Избягване   | Издаване на вътрешен акт от страна на Възложителя с определен на екип по проекта, както и дефиниране на ролите на участниците в този екип и предоставяне на съответните им полномощия.                                                                                                                                                                                                                                    | Ръководител проект на Възложителя | 2                   | 1                        | Незначително       | Приемане<br>Проследяването на нивото на този риск и при нужда ескапация, така че да се укорпори влиянието на членовете на екипа.                                                                                   |

| №  | Описание на риска                                                                                                                                         | Первоначална 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:<br>- ИТ инфраструктурата на Възложителя;<br>- бизнес процесите, обхващани от ИИС;<br>- 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                        | Рискова експозиция | Приемане 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, или липсващи или неправилно разпределени ресурси (човешки, финансови, техн. средства и др.) | 4                            | 2                        | Ниска              | 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 обезпечени с ресурс. Включването на допълнителен ресурс (от всички споменати видове от Възложителя) по време на изпълнение на проекта. Опитът на Изпълнителят в предишния изданиа 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 качество допълнително ограничават риска. | Ръководител екип от Изпълнителя   | 3                   | 1                        | незначителна       | Приемане на проследяването на нивото на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки.                       |
| 5. | Забавяне във валидирането на материалите от страна на Възложителя                                         | 5                            | 2                        | средна             | Ограничаване | В задачите са фиксирани сроковете, в рамките на които ще се валидират съответните материали от страна на Възложителя. Респективно, във финалния подробен план-график ще са фиксирани конкретните дати за това.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ръководител проект на Възложителя | 3                   | 1                        | ниска              | Ограничаване Ясно дефиниране на отговорностите 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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 |                                                                                                                                                                            |
| 6. | Недостатъчен ресурс за експлоатационната среда                                                                                                                                       | 5                            | 4                        | Рискова експозиция | Избягване   | Използването на гъвкави решения, при които скалируемо може да се управлява предоставения ИТ ресурс за експлоатационна среда чрез инструментариума предоставен от виртуализационния софтуер, както и този за управлението на базите данни.<br><br>Предверителни диагностика и проследяването на логовете на устройствата, така че превантивно да се реагира при отклонения от нормалната експлоатационна среда. | Ръководител проект на Възложителя                                    | 5                   | 2                        | Рискова експозиция | Ограничаване на проследяването на този риск и при нужда осигуряването на спешна доставка на хардуерни средства, по допълнително договорени клаузи жезъл настоящия договор. |
| 7. | Недостатъчно добро познаване на системата от страна на крайните потребители на системата, което води до нейното неэффективно ползване и/или компрометиране на нейната функционалност | 3                            | 4                        | Средна             | Избягване   | Експлицитни срещи с крайни потребители по съответната тематика за начин на работа и/или обучението им, имащи за цел представянето на системата в нейната пълнота и ефективното ѝ използване на всички функции.                                                                                                                                                                                                 | Ръководител екип от Изпълнителя<br>Ръководител проект на Възложителя | 3                   | 1                        | Незначителна       | Избягване<br>Проследяването на нивото на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки – обучения 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 |                                                                                    |
| 8. | Отсъствие на ключов експерт от определения екип. Възложителя за работа по проекта обективни причини. | 4                            | 4                        | Рискова експозиция | Ограничаване | Осигуряване в екип на Възложителя на дублиращи експерти, които ще имат компетенцията и пълномощията да заменят титулярния експерт. | Ръководител проект на Възложителя | 4                   | 2                        | Рискова експозиция | Ограничаване. Включване на други експерти в екипа на Възложителя в хода на проекта |

### 2.2.7. Оценка на качеството на извършваната услуга

Чрез персоналното мнение на представителите на клиентите може да се обхванат допълнителни аспекти на обслужването, свързани с т.нар. „меки“ (поведеченски) умения (soft skills). Крайната цел е да се събере обективна информация, на базата на която да се търсят варианти за подобряване (ако е нужно) на поведението на отделни служители или на определени скипи. Особено важен е този подход за скипите на центрове за услуги, при които се осигурява поддръжка на потребители. Подобренията могат да бъдат постигнати чрез:

- Допълнителни обучения за поведение към клиенти;
- Изработване на кодекс за обслужването на клиентите;
- Персонална работа на преките ръководители със служители;
- Промени в организационната структура за настоящия проект на Изпълнителя „Индске-България“ ООД;
- Промени в подхода на обслужване с клиенти;
- Други.

Чрез използването на анкети, всеки потребител оценява конкретно дейностите по услугата. Проведането на анкети може да става по следните начини:

- По телефона
- С попълване на хартиени бланки
- Попълване в интернет форма

Във всички случаи има предварително подготвени въпроси, като потребителят отговаря / маркира като дава конкретна оценка по предварително изработена скала.

Първият подход гарантира набирането на определен брой анкети, но от друга страна отнема доста време на служителя определен за анкетирането, а е и възможно да се получи изкривяване на резултата, тъй като потребителят може да не успее да си спомни в детайли за получената услуга или да е притеснен във времето и да не дава адекватни отговори на въпросите от анкетата. При този подход, не винаги е удобно и за потребителя да дава отговори.

При втория подход могат да се обхванат само потребители, с които контакт т.е. не се отнася за дейностите, които се предоставят отдалечено. Освен това получените отговори трябва да се въведат и обработят ръчно, което усложнява този подход. Предимството му е, че остава писмен запис.

Последният подход позволява на клиента да отговори за кратко време (до 2-3 минути) във време, което е удобно за него. Възможно е реализацията да е такава, че да се запази анонимността на клиента (ако той иска). Недостатък е изискването за интернет свързаност на клиентите, за да попълнят анкетата.

В рамките на настоящата процедура, „Индекс-България“ предлага да се въведе (след изрично одобрение от страна на Изпълнителя) анкета за обратна връзка, базирана на интернет форма. В анкетите, въпросите се обединяват в следните групи:

- Общо възприятие на потребителя за дейностите, предоставени от съответния специалист;
- Причини за недоволство (в случаите, в които има такъв отговор на първия въпрос);
- Оценка за полученото обслужване за бързина на реакцията, адекватност на решението, бързина за крайното решение;
- Оценка на специалиста, извършил дейността като учтивост, любезност, техническата подготовка на специалиста;
- При желание на потребителя – идентифициране на служителя, който е обслужил потребителя (в зависимост от избрания подход за осигуряване на анкетата);
- При желание на потребителя – идентифициране на потребителя;
- Коментари и/или предложения.

Обикновено, получените отговори се оценяват с определени точки в зависимост от това, къде се намират в скалата за съответния въпрос. Всички получени отговори лесно може да се преобразуват в конкретно цифрово изражение, което да определя удовлетвореността на клиента – в случая потребителите, които ще се включат в анкетата. Особено ценни са предложенията и коментарите, защото се получават от реалните потребители и ако в заданието, респективно предложението, има negliжиране на дадена област, то именно чрез този инструмент може да се осигури корекция (като се спазват, разбира се, всички определени подходи).

Технологията, чрез която се предлага да се осигури анкетата е чрез свободните форми за анкети на Google формуляри.

Въвеждането на анкета от този тип ще се уточни по време на преходния период, в зависимост от:

- Желанието на ръководителите на проекта от страна на Възложителя;
- Бизнес процесите, при които потребителите ще имат взаимодействие с екипите на „Индекс-България“ ООД
- Типа на извършваните дейности;
- Интернет свързаността на потребителите;
- Поведението на потребителите и др. подобни.

След решение от въвеждането на такава анкета, нужно е да се уточнят следните детайли:

- начин на прилагане и регулярност;
- конкретни въпроси;
- методика за изчисляване на средна оценка за даден период в зависимост от получените отговори.

„Индекс- България“ има опит в изготвянето на подобни анкети и по-долу са дадени примерни въпроси и методика за изчисляване на средна оценка за период.

На практика с предложения подход, ще се даде цифрово изражение на обобщения набор от персонални мнения на потребителите на услугата.

| Въпрос                                                                                          | Оценяване | Тържовник / Задължителен          | Нива                                                                  | Оценка      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1. Моля оценете като цяло доволен ли сте от предоставената услуга?                              | Q1        | Затворен – с избор / задължителен | Доволен съм<br>Нито съм доволен, нито съм недоволен<br>Не съм доволен | 2<br>1<br>0 |
| 2. Ако не сте доволен, моля уточнете по какви причини                                           | Q2        | Отворен /<br>Не е задължителен    | -                                                                     | -           |
| 3. Въз основа на полученото обслужване, моля оценете вашето удовлетворение за следните области: | Q3        | -                                 | -                                                                     | -           |
| 3.1 Качество на обслужването                                                                    | Q31       | Затворен – с избор / задължителен | Доволен съм<br>Нито съм доволен, нито съм недоволен<br>Не съм доволен | 2<br>1<br>0 |
| 3.2 Бързина на първоначалната реакция                                                           | Q32       | Затворен – с избор / задължителен | Доволен съм<br>Нито съм доволен, нито съм недоволен<br>Не съм доволен | 2<br>1<br>0 |
| 3.3 Адекватност и уместност на полученото решение                                               | Q33       | Затворен – с избор / задължителен | Доволен съм<br>Нито съм доволен, нито съм недоволен<br>Не съм доволен | 2<br>1<br>0 |
| 3.4 Бързина за получаване на крайното решение на регистрираната заявка / тикет                  | Q34       | Затворен – с избор / задължителен | Доволен съм<br>Нито съм доволен, нито съм недоволен<br>Не съм доволен | 2<br>1<br>0 |
| 4. Моля оценете доколко представителя на Изпълнителя, който Ви е обслужил, е бил:               | Q4        | -                                 | -                                                                     | -           |
| 4.1. Учита                                                                                      | Q41       | Затворен – с избор /              | Съгласен съм                                                          | 2           |

|     |                                                               |     |                                                       |                                                                            |             |
|-----|---------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------|
|     |                                                               |     | зadължителен                                          | Нито съм съгласен, нито не съм съгласен<br>Не съм съгласен                 | 1<br>0      |
| 4.2 | Технически подготвен                                          | Q42 | Затворен – с избор /<br>задължителен                  | Съгласен съм<br>Нито съм съгласен, нито не съм съгласен<br>Не съм съгласен | 2<br>1<br>0 |
| 4.3 | Приятелски настроен                                           | Q43 | Затворен – с избор /<br>задължителен                  | Съгласен съм<br>Нито съм съгласен, нито не съм съгласен<br>Не съм съгласен | 2<br>1<br>0 |
| 4.4 | Услужлив                                                      | Q44 | Затворен – с избор /<br>задължителен                  | Съгласен съм<br>Нито съм съгласен, нито не съм съгласен<br>Не съм съгласен | 2<br>1<br>0 |
| 5.  | Моля уточнете от кой регион / ведомство сте                   | Q5  | Затворен – с избор<br>от падащо меню,<br>задължителен | -                                                                          | -           |
| 6.  | Моля, ако желаете уточнете от кой служител<br>сте обслужени   | Q6  | Отворен /<br>Не е задължителен                        | -                                                                          | -           |
| 7.  | Моля добавете коментари или предложения,<br>ако желаете       | Q7  | Отворен /<br>Не е задължителен                        | -                                                                          | -           |
| 8.  | Ако желаете, оставете вашето име и имейл<br>за обратна връзка | Q8  | Отворен /<br>Не е задължителен                        | -                                                                          | -           |

Крайната цел е изчисляване средно показател за период. Той се изчислява по формулата:

$$CS_{avg} = \sum_{i=1}^N \frac{CS_i}{N}, \text{ където:}$$

$CS_{avg}$  е средно показател за период,

$CS_i$  е показател на  $i$ -тия потребител дм оценка,

a  $N$  - броят на събраните анкети.

Изчисляване на средната оценка от всеки потребител става според отговорите на въпросите с номера 1,3 и 4. Изчислява се по формулата:

$$CS_i = Q_1 + \sum_{i=1}^4 \frac{Q_{3i}}{2} + \sum_{i=1}^4 \frac{Q_{4i}}{2}, \text{ където:}$$

$Q_1$  е оценката на отговора на въпрос № 1, според таблицата от приложение 1,

$Q_{3i}$  е оценката на отговорите в четирите области на въпрос № 3, според таблицата от приложение 2,

и  $Q_{4i}$  е оценката на отговорите в четирите области на въпрос № 4, според таблицата от приложение 2.

Отговорите на въпроси с №№ 2, 5, 6, 7 и 8 са доуточняващи отговори, които не влизат в оценката, но могат да осигурят допълнително полезна информация, както следва:

- Въпрос № 2 – Q2: дава уточняваща информация, защо потребителя не е доволен (ако не е доволен);
- Въпрос № 5 – Q5: уточнява от кой регион / ведомство е потребителя – задължителен отговор, за да може оценката да се отнесе към конкретен скип
- Въпрос № 6 – Q6: уточнява за кой служител е оценката, по желание на потребителя;
- Въпрос № 7 – Q7: предоставят се коментари, предложения, сред които може да им и полезни идеи, по желание на потребителя;
- Въпрос № 8 – Q8: ако желае потребителя може да предостави персонални данни и контакти – име и имейл адрес.

#### **Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

Описаният по-горе подход следва проверена в практиката организация на работата, управление на процесите по реализиране на услугата, документиране и отчитане на вложените ресурси, осигурява контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.

### **2.3. Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката:**

#### **2.3.1. 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 ренава 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

#### 2.3.2. Списък с отчетни материали

В рамките на настоящето предложение, предложението на „Индекс-България“ ООД включва следните отчетни материали. В рамките на първоначалния преходен период, при необходимост тези материали ще се преговорят, като ако е нужно, ще се добавят и други материали.

- Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад);
- Процедура по предоставяне на поддръжката;
- Протоколи от срещи;
- Протоколи от извършени дейности;
- Обобщени месечни протоколи за извършени дейности;
- Месечен отчет;
- Заключителен отчет.

#### 2.3.3. Структурата и примерно съдържание на всеки един от документите

##### 2.3.3.1. Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад)

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;

- 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.

#### 2.3.3.2. Процедура по предоставяне на поддръжката

В този документ ще се фиксират основните параметри на услугите по осигуряване на поддръжката, така че да се предоставят управляеми ИТ услуги, с възможност за проследяване на качеството от страна на Възложителя.

Примерно съдържание:

- 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;
  - Заявителя на услугите по поддръжка;
  - Действия при приемане на заявките;
- Описание на извършваните дейности – управления на заявките по обслужване;
- Прецизиран каталог на услугите;
- Записи свързани с изпълнението на услугите;
- Нива на гаранционно обслужване според услугите;
- Описание на подхода за проучване на мнението на потребителите на обслужването чрез анкета:
  - Описание на подхода;
  - Фиксиране на въпросите;
  - Методика за изчисление на обобщен показател.
- Мерки за прилагане на непрекъснатото подобряване на обслужването.

#### 2.3.3.3. 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.

#### 2.3.3.4. 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 преинсталация 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.

#### 2.3.3.5. Обобщени месечни – констативни протоколи за извършени дейности

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

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, Дата на с
- Описание на извършените дейности:
  - Пореден номер на заявката;

1621

- Заявено от страна на Възложителя - подробна входна информация за регистрацията на заявката;
  - ИД 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;
  - Особенности при изпълнение на дейностите по архивирането;
  - Качество на изпълнение – за всички заявки;
  - Нужни промени;
  - Промени по конфигурацията;
  - Друга информация;
  - Подписи на представители на Изпълнителя и Възложителя.

#### 2.3.3.6. Месечен отчет

Чрез този отчет се предоставя обобщена информация за ключовите параметри параметрите по представянето на Изпълнителя при изпълнението на предвидените дейности. Въз основа на тази 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:

- Общо състояние на системите;
- Общо брой регистрирани заявки за периода;
- Общ брой, които се прехвърлят за решаване в следващия период;
- Разбивка по вид – инциденти, заявки за услуги, други;
- Разбивка според типа дейност;
- Брой решени по типове;
- Описание на отворените заявки по типове;
- Причини защо не са решени;
- Брой решени заявки в рамките на предвидените срокове като процент от общо решените по типове и приоритизация;
- Средна оценка от анкетата на потребителите;
- Предложения от страна на потребителите от проведените анкети;
- Актуализиран регистър на рисковете;
- 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
- Предложения за променени в настройките и конфигурациите;
- Очаквани дейности през следващия период

#### 2.3.3.7. Заключителен отчет

Примерно съдържание:

- Общо брой регистрирани заявки;
- Разбивка по вид – инциденти, заявки за услуги, други;
- Разбивка според типа дейност;
- Брой забавени заявки по типове (ако има такива);
- Причини за забавянията;
- Тенденция на средна оценка от анкетата на потребителите по месеци;
- Изпълнени промени в рамките на проекта.
- Актуално състояние на компоненти/библиотеки/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.

2.3.4. Регулярността на предоставяне

| Отчетен материал                                                | Регулярност                                                     | Аудитория                                                                                                                   | Канал за комуникация                                        |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад)          | Еднократно, до 5 дни от подписване на договора                  | Ръководителя на проекта от страна на Възложителя<br>Екипа по управление на проекта на Възложителя                           | - предварително – по имейл;<br>- след одобрение – на хартия |
| Процедура по предоставяне на поддръжката                        | Еднократно, до 10 дни от подписване на договора                 | Ръководители на проекта от страна на Възложителя<br>Екипа по управление на проекта на Възложителя                           | - предварително – по имейл;<br>- след одобрение – на хартия |
| Протоколи от срещи                                              | До 2 работни дни след провеждането им                           | Ръководители на проекта от страна на Изпълнителя<br>Ръководителя на проекта от страна на Възложителя<br>Участниците в срещи | - предварително – по имейл;<br>- след одобрение – на хартия |
| Протоколи за извършени дейности                                 | В деля на приключване на промените или на следващия работен ден | Представители на Изпълнителя и Възложителя, свързани с извършване на посочената дейност                                     | На хартия                                                   |
| Обобщени месечни – констатиращи протоколи за извършени дейности | До 5 дни след приключване съответния отчетен                    | Ръководителя на проекта от страна на Възложителя                                                                            | - предварително – по имейл;<br>- след одобрение – на хартия |

|                    | период                                                |                                                                                                   | хартия                                                      |
|--------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Месечен отчет      | До 15 дни след приключване съответния отчетен период. | Ръководителя на проекта от страна на Възложителя                                                  | имейл                                                       |
| Заключителен отчет | До 3 дни от приключването на проекта                  | Ръководителя на проекта от страна на Възложителя<br>Екипа по управление на проекта на Възложителя | - предварително – по имейл;<br>- след одобрение – на хартия |

Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

Целостното описание в раздел 2.3 с съответсимо към целите на документиране на процесите по: замяване на изпълняващите или инцидентни необходимости от намеса за осигуряване на работоспособността на системите и тяхната непрекъсваема работи; поддържане на информирателността на Възложителя за осигуряване на напрежени и качествена услуга в рамките на договори; отчитане на разходите на времев и човешки ресурси.

## 2.4. Дейности за гарантиране надеждната работа на системите:

Описание на конкретни дейности, които „Индекс-България“ ООД  
възнамерява да изпълни по отношение на изискваната поддръжка,  
съобразено с техническата спецификация и цели на поръчката

### 2.4.1. Обхват на поддръжката

Съгласно заданието, поддръжката обхваща ИИС на НС, официалните уеб портал на НС и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях в тяхната цялост. Това включва следните системи, софтуерни продукти и технически устройства.

#### 2.4.1.1. Хардуер

- 2 бр. сървъри HP Proliant 350 G5; 2 x Intel Xeon; 16 GB памет; 3x146 GB HDD, осигуряващи работата на ИИС;
- споделен външен дисков масив (сторидж) DELL MD3000i, на който се намира базата данни на ИИС;
- Сървър HP Proliant 350 G5 - VSphere сървър за наблюдение, управление и разпределяне на натоварването на ИИС;
- Сървър HP Proliant DL380p G8, обслужващ уеб 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.

Съгласно заданието, не се включва замяната на дефектирани хардуерни компоненти. Доставка на резервни части не е предмет на настоящата поръчка.

#### 2.4.1.2. Софтуер и системи

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

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.

#### 2.4.2. Времеви прозорец

24 x 7 - 1 една година от сключване на договора, 7 дни в седмиците, 24 часа.

**Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*Описаните по-горе системи и технически средства изцяло следват техническата спецификация на поръчката.*

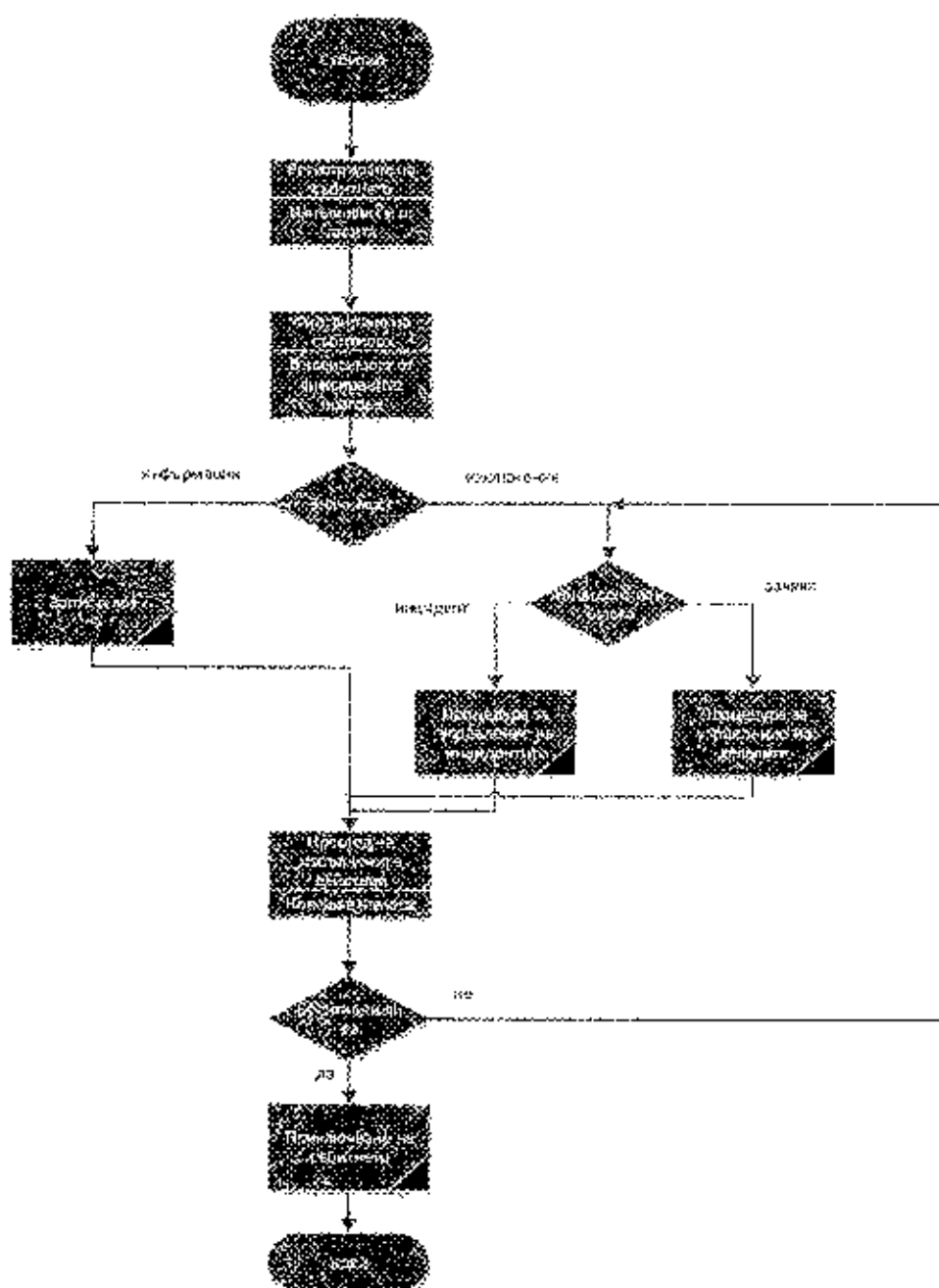
#### 2.4.3. Процедури

При обслужването ще се следват три процедури, в зависимост от характера на входната информация в заявката от страна на Възложителя. Всички описани процедура, конкретни действия и стъпки в процесите вече са договорени между Възложителя и „Индекс-България“. Процесите са утвърдени в практиката и при нужда може само да се оптимизират. Именно за това е предложен и съвсем кратък преходен период.:

- Управление на събитията.

Смисълът на този процес е да се записват и обработват автоматично генерираните съобщения, касаещи състоянието на системите, софтуерните компоненти и техническите средства. Обикновено, в тези събития (events) или в някои от всички се съдържа информация, чрез която може да се предотвратят бъдещи инцидент или пък въз основа на набраната информация може да се предвиди оптимизация на някои от обектите, предмет на обслужване. Целта на процеса е да се елиминират инцидентите -- временни или трайни, частични или пълна загуба на функционалност на регистъра, системата или някои нейни компоненти.

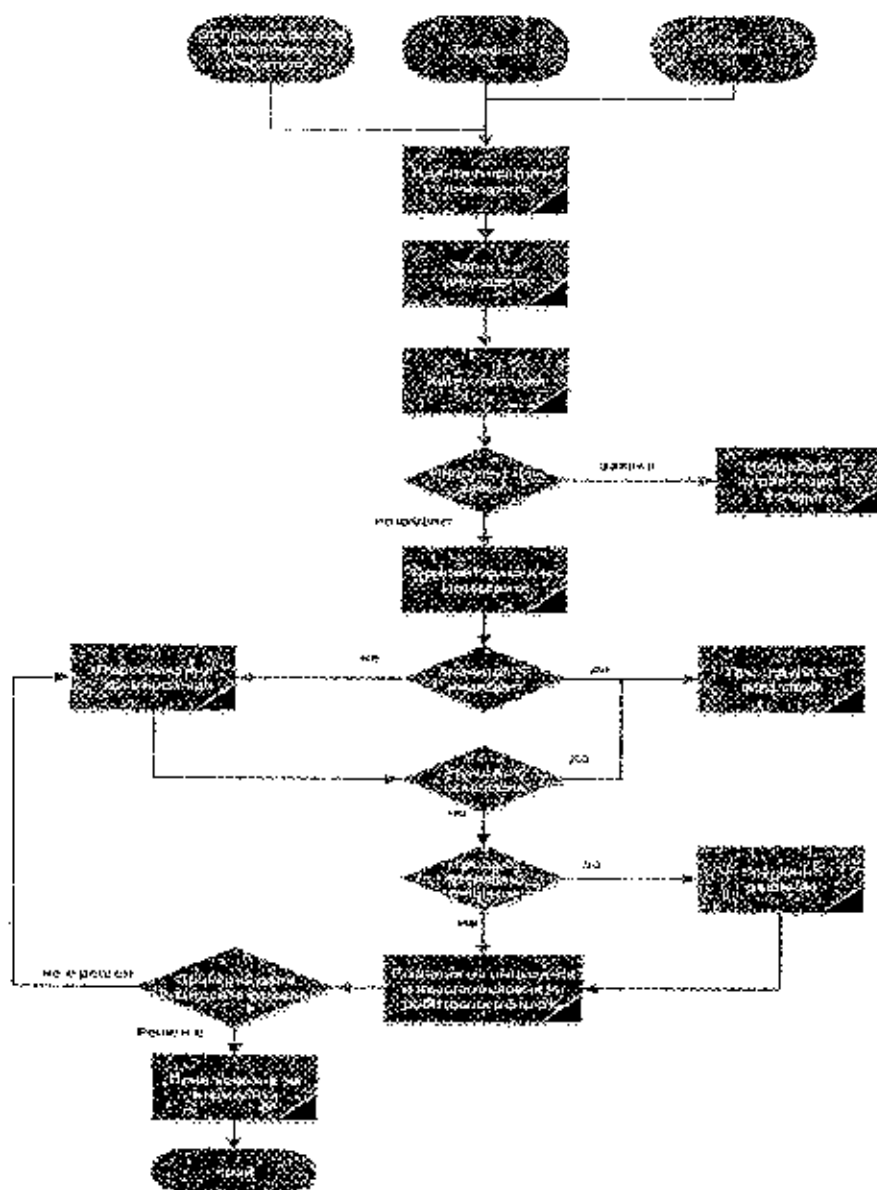
По-долу е дадена схема, от която е виден път, по който би следвало да протича процеса.



### ➤ Управление на инциденти.

Както е описано по-горе, това е процес по идентификация, регистрация, категоризация, приоритизация и обработване на отделните инциденти. Записите ще се извършват в описаната по-горе тикетинг система, чрез която ще се автоматизира освен записа, така и проследяването на инцидентите. Съгласно дефиницията по ITIL, инцидентът е ситуация, при която има временна или трайна, частична или пълна липса на функционалност на дадена система, софтуерен компонент или техническо средство.

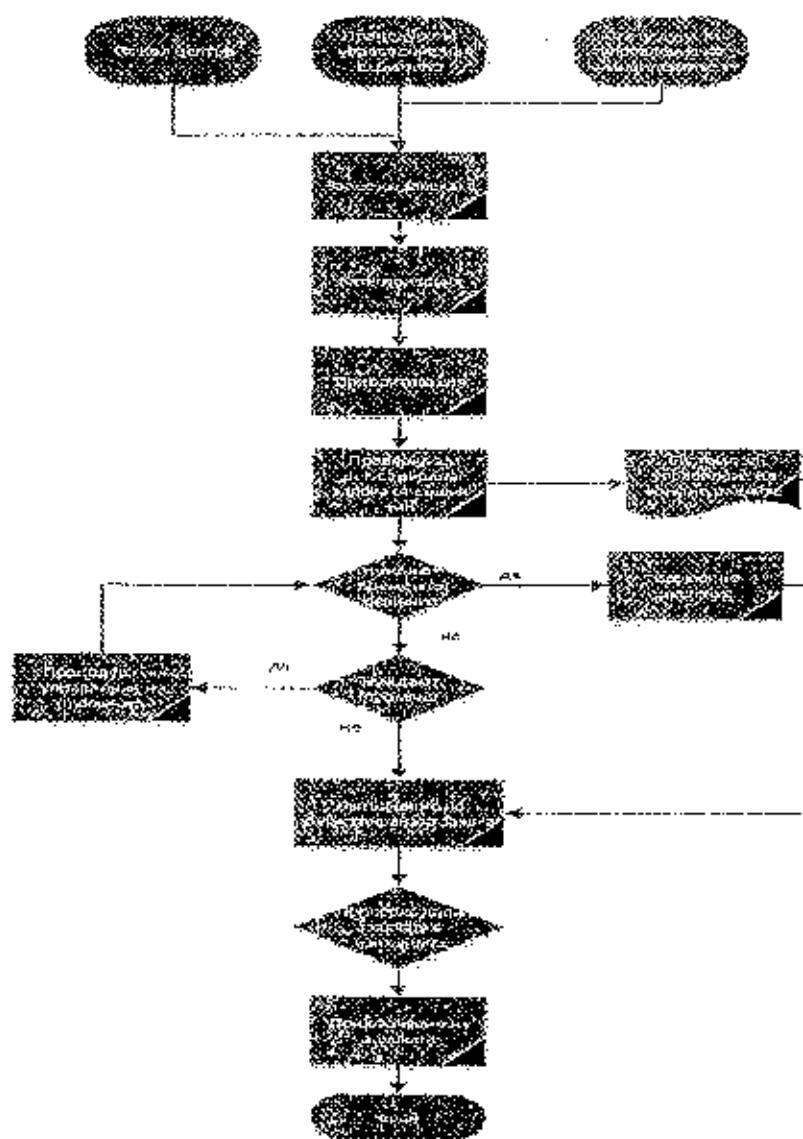
С използването на ясен процес, ще се осигури пълен запис на всичко изпълнено в рамките на конкретния инцидент, като ще се проследят и времената съгласно нивото на обслужване. По-долу е дадена схематично представяне на процеса, като не са описани (с цел да не се усложнява схемата) в детайли нивата, през които може да се мине при изпълнение на заявката – първо, второ, трето.



#### ➤ Управление на заявки за услуги.

Това е процес, при които без да има промяна в работоспособността на обектите предмет на поддръжка, е нужно да се извърши определена настройка, промяна на IP адрес, промяна на свързване или друго подобно действие, което в резултат ще доведе до промяна на конфигурацията. Обикновено, подобни услуги се изпълняват вътрешно в

дадена организация, но съгласно изискваните дейности при извършване на поддръжката, възможно е да има такива заявки. Отново, съгласно изискванията някои от тези заявки ще се възлагат изрично от Възложителя, но други ще се изпълняват регулярно от Изпълнителя на определен период, без да е нужно да бъдат заявявани т.е. като част от пакета дейности, които трябва да се извърши в рамките на подписания договор за поддръжка (примерно: проверка на логове, периодично архивиране на данни и др. подобни).



Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

Предложените диаграми на основните процеси дава възможност Възложителя да получи управляема ИТ услуга. Предимствата от използването на управляема услуга са:

- Има ясен подход за проследяване на всеки конкретен случай – с използването на тикетинг система;
- Проследимост на времевата за изпълнение на различните етапи при разрешаването на конкретен инцидент или заявка;
- Инструменти от страна на Възложителя да въздейства на Изпълнителя при нарушение на предвидените условия на обслужване;
- Възможности за подобряване на обслужването, както и на използваната ИТ инфраструктура.

#### 2.4.4. Конкретни дейности, съобразено с техническата спецификация

По-долу са описани дейности, които Изпълнителя възнамерява да изпълнява, съгласно техническата спецификация, както и допълнително предложени дейности. Дейностите от техническата спецификация са подробно развити, като са описани конкретни детайли, свързано с това, че за експертите на „Индекс-България“ някои от тези дейности са били извършвани по силата на предишни договори.

##### 2.1.1.1. Общи

- Съгласно спецификацията
  - оказване на съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокрити от функционалността на системата  
Експертите на „Индекс-България“ ще подготвят специфични справки и отчети, които не се осигуряват от инструментариума на ИИС на НС и другите системи. При нужда ще бъдат извлечени данни директно от базата данни и предоставяни в предварително договорен формат – най-често xls или csv.  
Код на услугата/дейността – 01.01.
  - предоставяне на актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците  
След промяна свързана с разрешаване на конкретен инцидент и/или проблем за някоя от описаните по-долу дейности в 2.4.6 или 2.4.7.  
Код на услугата/дейността – 01.02.
  - обучение на потребителите и администраторите след направени промени в софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите  
След промяна свързана с разрешаване на конкретен инцидент и/или проблем, или при заявка от страна на Възложителя за някоя от описаните по-долу дейности в 2.4.6 или 2.4.7.  
Код на услугата/дейността – 01.03.

➤ *Допълнително предложени дейности*

- Предоставяне на обобщена информация в регулярните отчети за общото състояние на системата и евентуални препоръки за подобряване и/или оптимизиране на състоянието.

Регулярно на месечна база (или друг договорен период, примерно три месеца), в рамките на регулярния отчет ще се предоставя обобщена информация за състоянието на отделни компоненти и в зависимост от извършените промени и решени инциденти, може да бъдат направени конкретни предложения и/или препоръки.

Код на услугата/дейността – 01.04.

- Предложения за оптимизация на системите и превенция на инциденти  
Регулярно на месечна база (или друг договорен период, примерно три месеца), в рамките на регулярния отчет.

Код на услугата/дейността – 01.05.

- Проактивни действия по настройки и конфигурации

След съгласуване с Възложителя. Дейността се планира предварително съобразно работата на потребителите.

Код на услугата/дейността – 01.06.

2.4.4.2. *За софтуера*

➤ *Съгласно спецификацията*

- Поддържане в работоспособно състояние и отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципни неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС, изградена от модулите, описани в техническата спецификация, 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

Ще бъде извършена диагностика и в последствие нужните действия за възстановяване на работоспособността. При нужда ще се осигури и съответно временно решение, ако е приложимо.

Код на услугата/дейността – 02.01.

- 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"

Ще се извършат нужните настройки, така че системата (системите) да отговаря(т) на новата нормативна уредба

Код на услугата/дейността – 02.02.

- **следене състоянието на уеб портала на НС и уеб сайта на Държавен вестник, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;**  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно, на предварително договорен период.  
Код на услугата/дейността – 02.03.
- **поддържане в актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;**  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно.  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно, на предварително договорен период.  
Код на услугата/дейността – 02.04.
- **периодично архивиране на данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание**  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно, на предварително договорен период. Ще се изпълнява по уточнена технология.  
Код на услугата/дейността – 02.05.

➤ *Допълнително предложени дейности*

- **Проверка и анализ на данните в логовете на ИИС на НС, уеб портала на НС и уеб сайта на Държавен вестник**  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно, на предварително договорен период. Набраните данни и/или анализи ще се изпращат регулярно на Възложителя  
Код на услугата/дейността – 02.06.

**2.4.4.3. За хардуера**

➤ *Съгласно спецификацията*

- В рамките на обслужването са включени услугите по възстановяване на работоспособността отдалечено и на място. Съгласно заданието, не се включва замяната на дефектирани хардуерни компоненти. Доставка на резервни части не е предмет на настоящата поръчка.  
Ще се извърши предварителна диагностика. При възможност ще бъде определена дефектната част. Ако не се налага замяна на дефектна част, ще бъдат извършени конкретните действия за възстановяване на работоспособността. Ако се изисква замяна на дефектна част, след предоставянето ѝ от Възложителя, при нужда ще бъде заменена.  
Код на услугата/дейността – 03.01.

1/174

➤ *Допълнително предложени дейности*

- Проверка на състоянието на техническите средства и извършване на профилактика в началото на договора  
Еднократна дейност в началото на договора, в допълнително договорено удобно за Възложителя време. Целта е да се изработи описание на наличната техника, описание на състоянието и профилактика на техническите средства. При профилактиката ще бъдат почистени съвършите от прах, проверени свързващите кабели, модулите с контактни области, ще бъдат почистени със спирт, ако се налага.  
Код на услугата/дейността – 03.02.
- Инсталация на агенти за следене състоянието на техническите средства и мониторинг на състоянието им с цел превенция.  
Еднократна дейност, в началото на договора при оторизация от страна на Възложителя. Според вида на техниката, ще бъдат подбрани съответни инструменти, чрез които могат да се следят определени технически характеристики и при преминаването на определен критичен праг, съответни съобщения ще се генерират към определени адресати, обикновено като имейл съобщения.  
Код на услугата/дейността – 03.03.
- При инсталирани агенти - следене състоянието на хардуера;  
Услугата се изпълнява без изрично заявяване, регулярно, на предварително договорен период.  
Код на услугата/дейността – 03.04.

2.4.4.4. Други

➤ *Съгласно спецификацията*

- оказване на съдействие за възстановяване работоспособността на системите при възникнали проблеми извън приложния софтуер и хардуер  
Допълнителни дейности, които имат отношение към поддържаните системи, без да са в обхвата на поддръжката. Примери (без да е изчерпателен списък): проверки и замени на пач кабели; настройка и/или диагностика на мрежово оборудване; преглед и диагностика на УПС и др. подобни.  
Код на услугата/дейността – 04.01.
- при изявено желание от страна на Възложителя, оказване на съдействие при миграция на компонентите на системите върху нови сървъри, с цел решаване на хардуерни проблеми, проблеми с производителността или разширяване на някоя от системите..  
Код на услугата/дейността – 04.02.

#### **Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*Предложените по-горе дейности/услуги обхващат всички дадени в спецификацията от страна на Възложителя, като са предложени и допълнителни дейности. С тези допълнителни дейности се цели да се предложи по-цялостно обслужване на Възложителя, както и механизми за проактивни дейности, което е изключително важно за системи от подобен тип, защото по този начин може да се минимизират критичните случаи на загуба на работоспособност.*

#### **2.4.5. Описание на пивата на предложените услуги**

Предложената по-долу таблица след подписване на договора, ако е необходимо ще се преработи. Таблицата следва (там където има информация) времената от заданието. При несъответствие, „Индекс-България“ ще се ангажира с времената от заданието.

За някои от услугите, основни инцидентите, са предвидени различни временна, в зависимост от приоритета на услугата. Приоритетът се определя от Възложителя при регистрацията на услугата. По-долу е дадено примерно предложение на разделение на приоритети. При желание от страна на Възложителя, възможно е да се договорят и друг подход за определяне на приоритетите.

##### **➤ Приоритет - критичен**

Заявката се определя с този приоритет, когато оказва въздействие върху бизнес процесите вследствие нарушаване на основните функционалности на структуроопределящите компоненти, водено до пълната системна неработоспособност, т.е. създава спешна ситуация, в която системите (софтуера и хардуера) е неизползваем, както и в случаите, когато производителността на системите е по-ниска от 50%.

##### **➤ Приоритет - стандартен**

Заявката се определя с този приоритет за останалите случаи при нарушаване на функционалностите на структуроопределящите компоненти, водещо до частична системна неработоспособност.

| Код на услугата / дейността | Кога се извършва                                          | Срок за реакция | Начин извършване на услугата / дейността | Срок за решаване на проблема                                                                                                                 |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01.01*                      | По заявка                                                 | До 1 ден        | отдалечено или на място.                 | По договоряне                                                                                                                                |
| 01.02*                      | Свързано с друга услуга –услугата се стартира автоматично | Не е приложимо  | на място                                 | До 4 дни от извършване на промяната                                                                                                          |
| 01.03*                      | Свързано с друга услуга-услугата се стартира автоматично  | Не е приложимо  | на място                                 | До 5 дни от извършване на промяната или по договоряне                                                                                        |
| 01.03                       | По заявка                                                 | До 1 ден        | отдалечено или на място                  | Сроковете не зависят от това, как ще се изпълнява услугата.<br>Приоритет критичен – в рамките на деня<br>Приоритет стандартен – по договорка |
| 01.04*                      | Автоматична регулярност                                   | Не е приложимо  | на място                                 | Според договорената регулярност (примерно месечно)                                                                                           |
| 01.05*                      | Автоматична регулярност                                   | Не е приложимо  | на място                                 | Според договорената регулярност (примерно на три месеца)                                                                                     |
| 01.06*                      | Автоматична регулярност                                   | Не е приложимо  | отдалечено или на място                  | Според договореното планиране (примерно месечно или еднократно по изключение)                                                                |

| 02.01 | По заявка | До 1 час | отдалечено или на място | Отдалечено<br>Приоритет критичен –<br>За уеб портала – до 30 минути или временно решение при невъзможност за спазване на срока - сваляне оф-лайн на съответната секция<br>За останалите системи – до 8 часа<br>Приоритет стандартен – до 30 дни<br>На място:<br>Приоритет критичен –<br>За уеб портала -- до 30 минути или временно решение при невъзможност за спазване на срока - сваляне оф-лайн на съответната секция<br>За останалите системи – до 3 дни<br>Приоритет стандартен – по договорка |
|-------|-----------|----------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|-------|-----------|----------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|       |                                                                                   |                |                                 |                               |                                                                                                                                                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02.02 | По заявка                                                                         | До 1 час       | отдалечено<br>или<br>на място   | Отдалечено<br>или<br>на място | Отдалечено<br>или<br>на място                                                                                                                        |
|       |                                                                                   |                |                                 |                               | Приоритет критичен – до 3 дни<br>Приоритет стандартен – до 30 дни<br>На място:<br>Приоритет критичен – до 10 дни<br>Приоритет стандартен – до 30 дни |
| 02.03 | Автоматична регулярност                                                           | Не е приложимо | отдалечено<br>или<br>на място   | или                           | Според договорената регулярност<br>(примерно седмично)                                                                                               |
| 02.04 | Автоматична регулярност                                                           | Не е приложимо | отдалечено<br>или<br>на място   | или                           | Според договорената регулярност<br>(примерно на две седмици или по изключение инцидентно при публикуването на важна за системите библиотека )        |
| 02.05 | Автоматична регулярност                                                           | Не е приложимо | Отдалечено и/или<br>автоматично | или                           | Според договорената регулярност<br>(примерно месечно)                                                                                                |
| 02.06 | Автоматична регулярност<br>/при осигурена възможност от страна на<br>Възложителя/ | Не е приложимо | Отдалечено                      |                               | Според договорената регулярност<br>(примерно седмично)                                                                                               |

|       |                                                      |  |                |                               |                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------|--|----------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03.01 | По заявка                                            |  | До 1 час       | отдалечено или<br>на място    | Отдалечено<br>Приоритет критичен – в рамките на<br>деня<br>Приоритет стандартен – до 5 дни<br>На място:<br>Приоритет критичен – до 5 дни**<br>Приоритет стандартен – до 15 дни** |
| 03.02 | Еднократно                                           |  | Не е приложимо | на място                      | По договорка (по възможност до края на<br>първия месец от сключване на договора)                                                                                                 |
| 03.03 | Еднократно, след санкция от страна на<br>Възложителя |  | Не е приложимо | на място                      | По договорка                                                                                                                                                                     |
| 03.04 | Автоматична регулярност                              |  | Не е приложимо | Отдалечено или<br>автоматично | Според договорената регулярност<br>(примерно седмично)                                                                                                                           |
| 04.01 | По заявка***                                         |  | До 1 час       | отдалечено или<br>на място    | Отдалечено<br>Приоритет критичен – в рамките на<br>деня<br>Приоритет стандартен – до 5 дни<br>На място:<br>Приоритет критичен – до 5 дни<br>Приоритет стандартен – до 15 дни     |

|       |             |          |                          |                                                                                                                                                                            |
|-------|-------------|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04.02 | По заявка** | До 1 час | отдадено или<br>на място | Отдадено<br>Приоритет критичен – в рамките на<br>деня<br>Приоритет стандартен – до 5 дни<br>На място:<br>Приоритет критичен – до 5 дни<br>Приоритет стандартен – до 15 дни |
|-------|-------------|----------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

" - за тези дейности/услуги не се предлагат различни нива на критичност

\*\* - при наличието на пълната резервна част (ако е нужна)

\*\*\* - при изпълнението на дейността Възложителя осигурява съдействието на трети страна, ако е приложимо.

Забележка: за изпълнението на услугите отдадено, съгласно договореното от текущия договор за поддръжка са фиксирани – използвана технология - iNode, като са предоставени съответно потребителските имена и пароли.

**Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:**

*В дадената по-горе таблица е дадено подробно описание на нивата на предложената услуга. Фиксирането на дадените по-горе стойности е според натрупания опит на „Индекс-България“ в осигуряването на поддръжка на системи от подобен вид – големи ИТ системи с голяма за страната значимост.*

Управлението на заявките от НС за обслужване от страна на „Индекс-България“ ООД ще става по схема, сходна с описаната в предложението. По-долу е даден схемата, а допълващия текст е след нея.

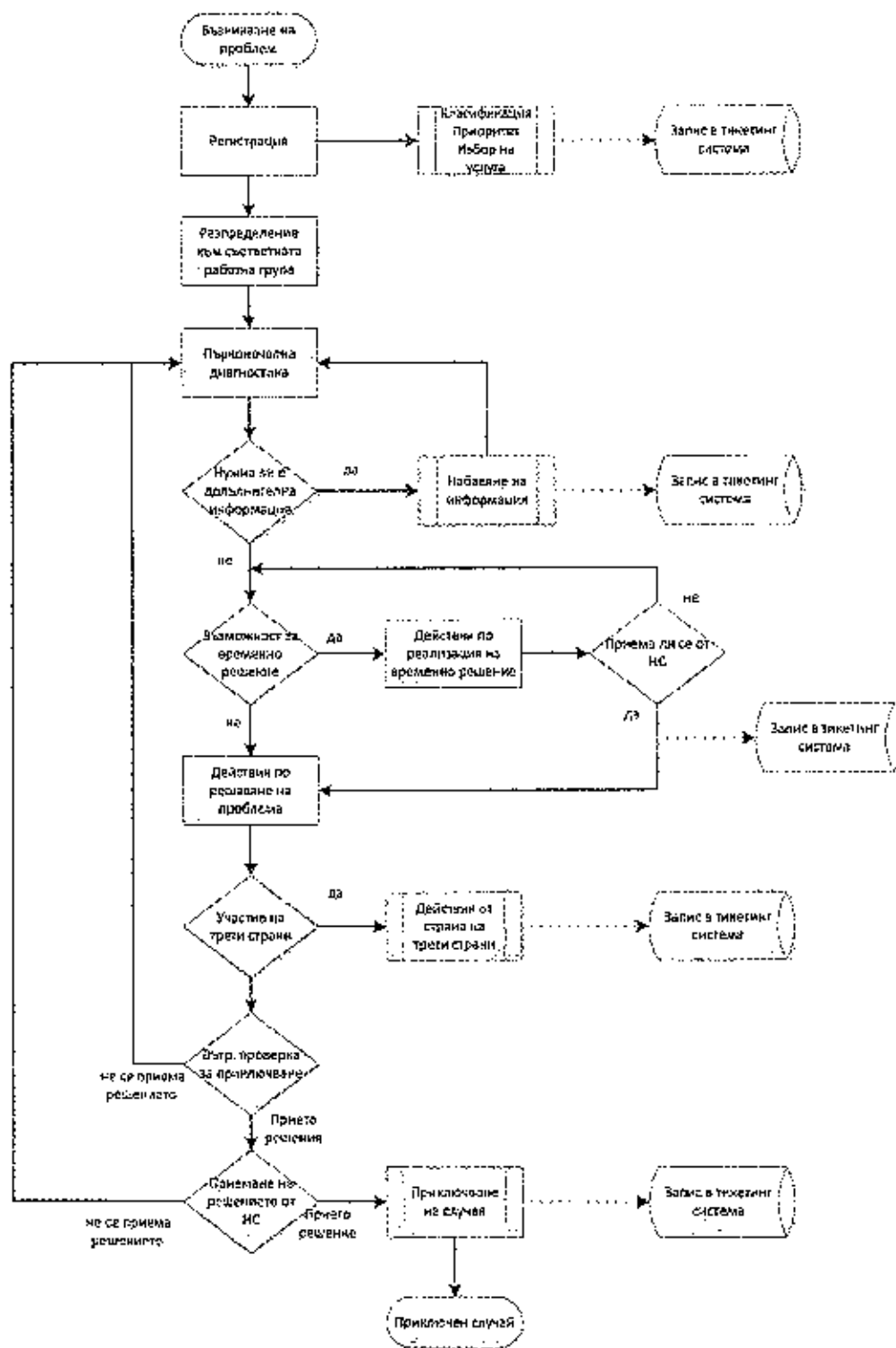
Обслужването ще следва въведените в „Индекс-България“ ООД процедури:

- IPR501 - Организация и управление на сервизната дейност
- IP1501 - Сервиз на технически и базови програмни средства
- IP1402 - Регистрация и отстраняване на програмни грешки в приложен софтуер.

#### **2.4.6. Обслужване на заявки тип инцидент**

За целите на настоящия проект не се прави разлика между инцидент и проблем, съгласно дефинициите по ITIL, 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 услуги: 02.01; 03.01; 04.01.



#### 2.4.6.1. Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. **Error! Reference source not found.** 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.

#### 2.4.6.2. Разпределение към работна група

В зависимост от първоначално получената информация, операторът или дежурният разпределят заявката към съответната група. Според съответното ниво на сервизно обслужване (т.**Error! Reference source not found.**) 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).

В процеса на работа при необходимост, определена от Изпълнителя, е възможно да се включи и друга работна група.

#### 2.4.6.3. 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 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.

#### *2.4.6.4. Набавяне на допълнителна информация*

След първоначалната диагностика се прави проверка дали е необходима допълнителна информация. Ако е нужно, тогава тя се изисква от фиксираното лице, от което може да се получи допълнителна информация – вж. т. **Error! Reference source not found.**, или ако липсва такава информация – от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват фиксираните в договора имейл адреси.

Времето от изискването до получаването на тази допълнителна информация, не се отчита към времето за решаване на проблема.

#### *2.4.6.5. 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 – вж. т. **Error! Reference source not found.**, услуга 02.01. 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, а времето за отстраняване на проблема се предоговаря между НС и „Индекс-България“ ООД. Прави се запис в тикетинг системата.

#### *2.4.6.6. 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, ако не е осигурен отдалечен достъп, ще се прилагат времената, валидни при обслужване на място.

#### *2.4.6.7. 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). Съответният запис се прави в тикетинг системата.

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

#### *2.4.6.8. 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).

#### *2.4.6.9. Приемане 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 протварят тикета.

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

Времето на проверка от страна на НС се приспада от времето на Изпълнителя за решение на проблема.

#### *2.4.6.10. Дейности по приключване*

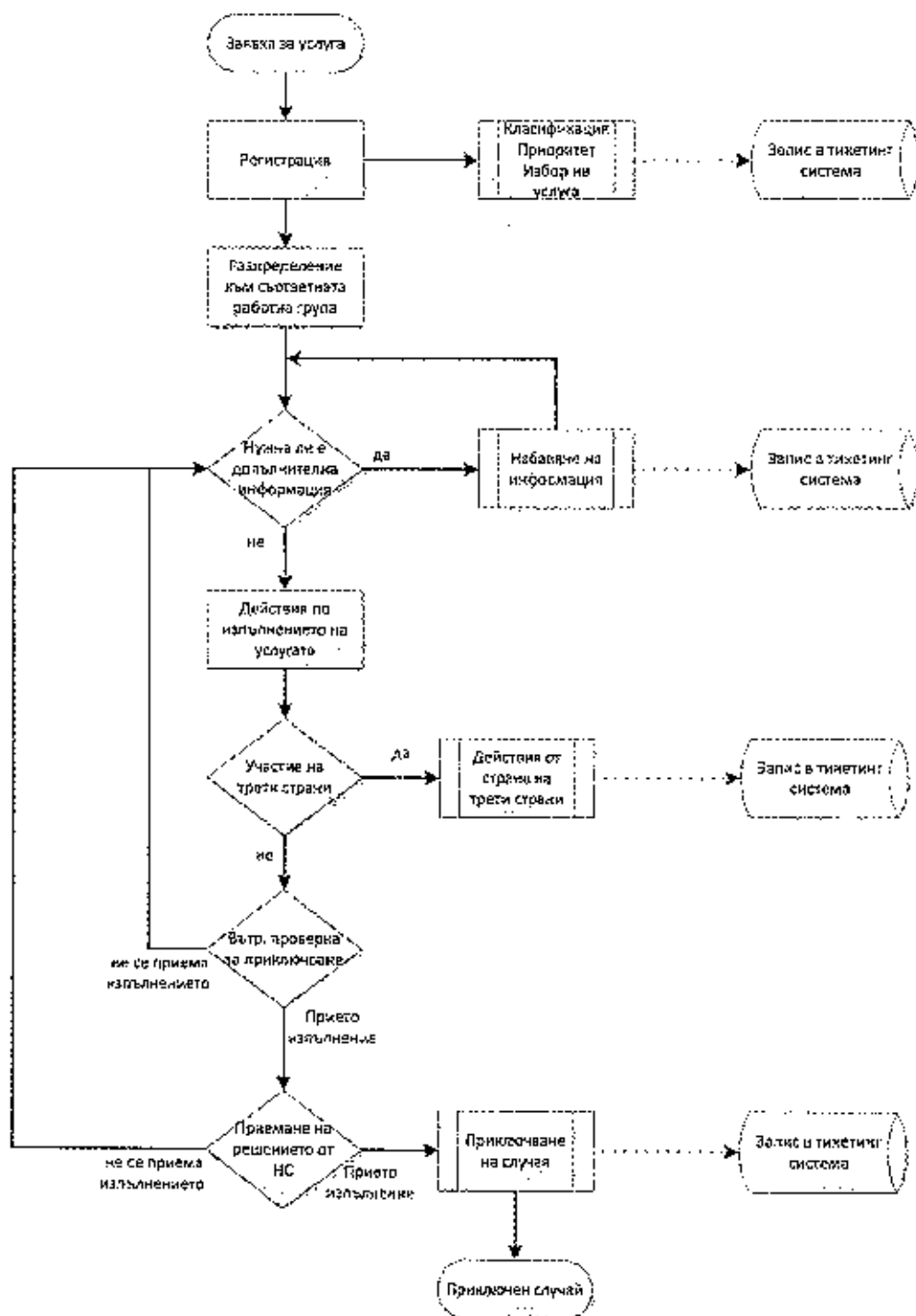
При приключване случая, съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в хартиен протокол – вж. т. **Error! Reference source not found.** В тикетинг системата задължително се описва какво е направено за решаването на проблема.

#### *2.4.7. Обслужване на заявки тип услуга*

##### *2.4.7.1. По заявка*

Отнася за услугите: 01.01; 01.03; 02.02; 03.02; 03.03.

Дейностите ще се изпълняват съгласно следната схема:



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

#### 2.4.7.2. Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. Error! Reference source not found.. 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.

#### *2.4.7.3. Разпределение към работна група*

В зависимост от първоначално получената информация, операторът или дежурният разпределят заявката към съответната група. Според съответното ниво на сервизно обслужване (*Error! Reference source not found.*) 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.

#### *2.4.7.4. 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 – вж. т. *Error! Reference source not found.*, или ако липсва такава информация - от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват фиксираните в договора имейл адреси.

Времето от изискването до получаването на тази допълнителна информация, не се отчита към времето за решаване на проблема.

#### *2.4.7.5. 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.

#### *2.4.7.6. 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 проекти от страна на ИС, по имейл (предоставен от екипа по проекта от страна на ИС). Съответният запис се прави в тикетинг системата.

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

#### *2.4.7.7. 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).

#### *2.4.7.8. 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.

#### *2.4.7.9. Дейности по приключване*

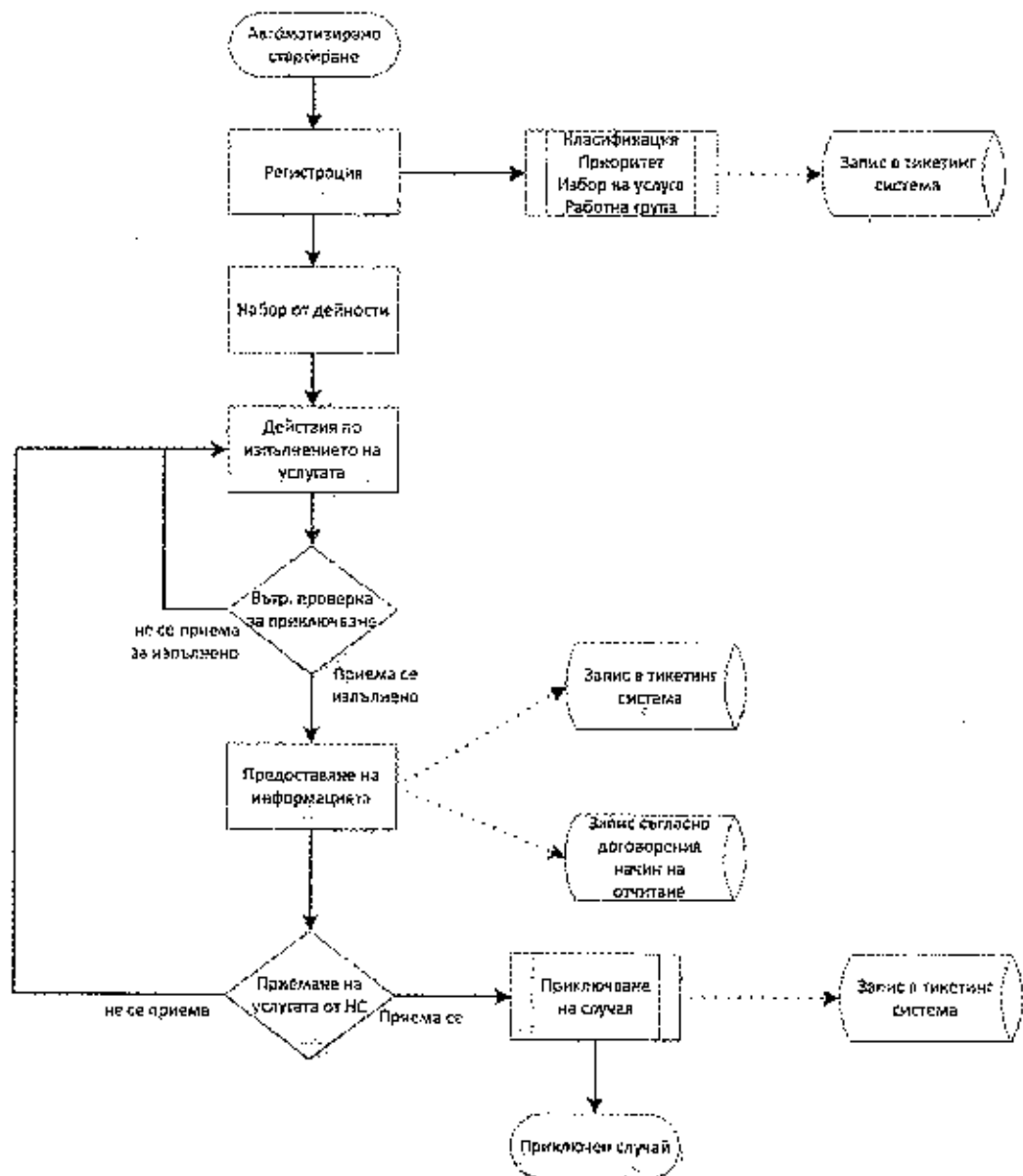
При приключване случая, съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в картен протокол – вж. т. **Error! Reference source not found..** В тикетинг системата задължително се описва какво е направено за изпълнението на услугата.

#### *2.4.8. Автоматично стартиране*

Отнася се за услугите: 01.02; 01.03; 01.04; 01.05; 01.06; 02.03; 02.04; 02.05; 02.06; 03.04.

Описаните услуги ще се стартират автоматично на определен предварително договорен период от време, без предварително заявяване от страна на скипа 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:



#### 2.4.8.1. 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.

#### 2.4.8.2. Набор от дейности

Предварително се договарят 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.

#### 2.4.8.3. Действия по изпълнението на услугата

Изпълняват се конкретните дейности, определени в предната точка.

#### *2.4.8.4. 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.

#### *2.4.8.5. Предоставяне на информацията*

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

#### *2.4.8.6. Приемане от страна на НС*

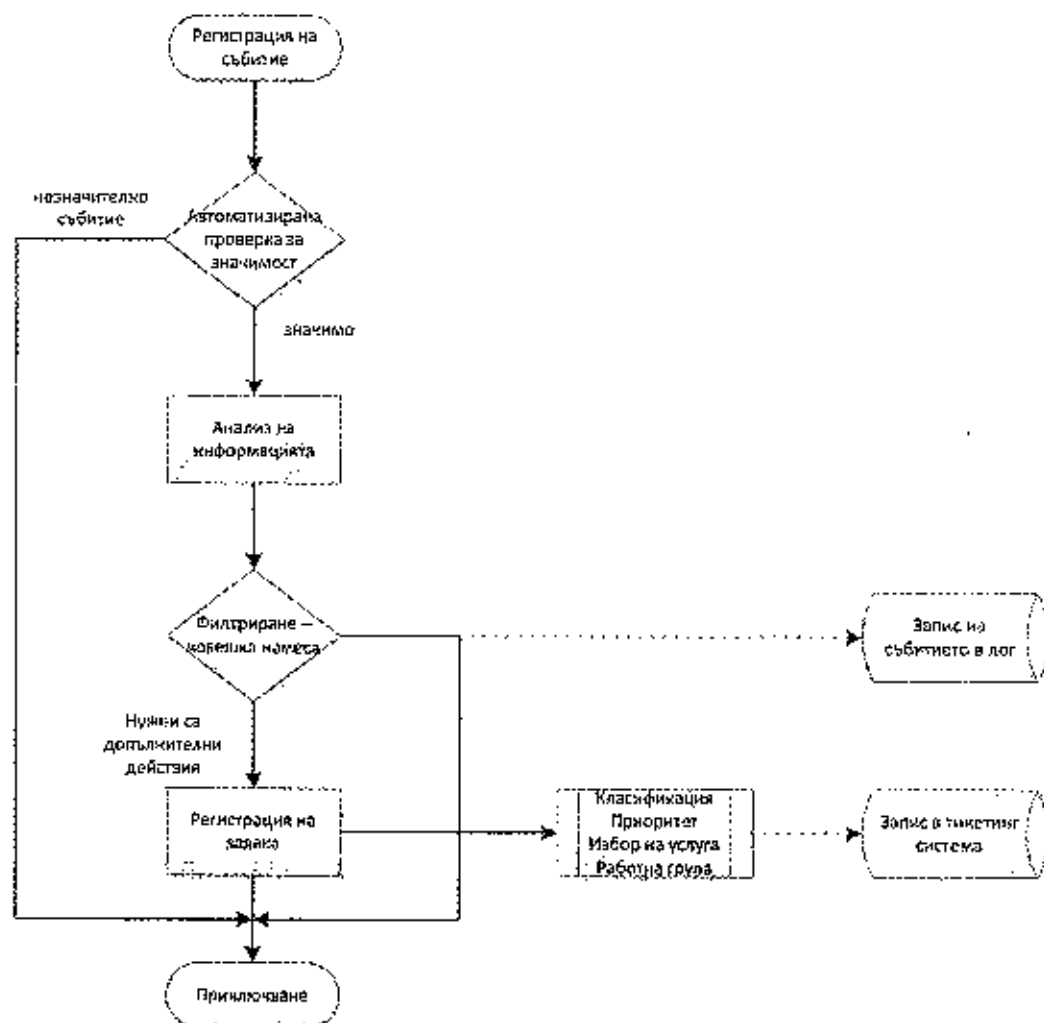
От страна на НС се извършва проверка на изпълнението на услугата. Ще се практикува приключване на случая (затваряне на тикета) и при идентифициране на некачествено изпълнение на услугата, съответните експерти от НС, които имат права, преотварят тикета.

#### *2.4.8.7. Дейности по приключване*

При приключване на случая съответната заявка се приключва (затваря) в тикетинг системата, като в зависимост от типа на услугата се документира допълнително и в хартиен протокол.

#### *2.4.9. Обслужване на събития*

В случая става дума за последващи действия от някои от услугите изпълнени по т. 2.4.8.



#### 2.4.9.1 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.

#### 2.4.9.2 Проверка за значимост

Тази 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.

#### *2.4.9.3. 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.

#### *2.4.9.4. Филтриране*

Вследствие на анализа се взема 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 регистрация или не на събитието като заявка.

#### *2.4.9.5. Регистрация*

Със знанието и участието на експерти на НС се пристъпва към регистрация на заявка. При нужда се изисква и допълнителна информация и се пристъпва към изпълнението на заявката по съответната процедура за инциденти/проблеми или за заявяване на услуги в зависимост от настъпилото събитие.

3. Срокът за изпълнение на поръчката е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключване на договора.

4. Срокът на валидност на настоящето техническо предложение е съобразно посоченото в обявата за обществената поръчка – 09.09.2016 г..

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

#### **Приложения:**

1. Данни за участника – Приложение №1
2. Декларация за липса на обстоятелствата по чл.54, ал.1-5 и 7 от ЗОП – Приложение 2.
3. Списък на услуги, които са еднакви или сходни с предмета на обществената поръчка, изпълнени в последните три години, считано от датата на подаване на офертата, заедно с доказателства за извършените услуги – Приложение 3
4. Копие от валиден сертификат за система за управление на качеството ISO 9001&2008 или еквивалентен, издаден от акредитирана организация, с обхват на разработка, внедряване и поддръжка на приложни програмни продукти, системна интеграция на ИТ проекти, управление на проект, поддръжане на хардуерни устройства и програмни продукти- Приложение 4.
5. Копие от валиден сертификат за внедрена система по стандарт ISO 27001:2005 за управление на сигурността на информацията или еквивалентен, издаден от акредитирана организация, с обхват разработка, внедряване и поддръжка на приложни програмни продукти, поддръжане на хардуерни устройства, управление и поддръжане на ИТ проекти.- Приложение 5.

6. Списък с имената на експертите, които ще бъдат включени в екипа за изпълнение на предмета на обществената поръчка с посочване на конкретния опит и сертификатите на всеки един, съобразно изискването на Възложителя.- Приложение 6.
8. Други (по преценка на участника).

09.08.2016 г.

Подпис и печат



чл. 2 ЗЗЛД

1. Управител Любомир Атанасов  
(длъжност и име)

чл. 2 ЗЗЛД

2. Управител Благой Ленков  
(длъжност и име)

Забележка:

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

чл. 2 ЗЗЛД

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

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ\***

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 уеб сайт 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 обява за обществената поръчка с предмет поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях, публикувана в Портала за обществен поръчки на страницата на Агенцията за обществени поръчки и на „Профила на купувача“ на страницата на Народното събрание, както и с документацията, свързана с обществената поръчка, подписаните, представляващи и управляващи ИНДЕКС-България ООД, представяме на вниманието Ви следното ценово предложение:

1. Предлагаме цена за едномесечната поддръжка на системите в размер на 4160 (четири хиляди сто и шестдесет) лева без ДДС.

В цената се включват всички разходи за изпълнението ѝ, с изключение на резервни части за хардуерните устройства. Цените се посочват в лева без включен ДДС, с точност до втория знак след десетичната запетая.

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

2. Плащането се извършва в български левове, по банков път, в срок до 5 работни дни от изтичане на всеки месечен период, считано от втория месец от сключване на договора, срещу издадена фактура и след представяне на подробна месечна справка за извършените услуги, съобразно предложените и одобрени отчетни документи.

3. Срокът на валидност на настоящето ценово предложение е съобразно посоченото в обявата за обществената поръчка.

09.08.2016 г.

Подпис и печат:

чл. 2 33ЛД

1. Управител Любомир Атанасов  
(длъжност и име)

чл. 2 33ЛД

2. Управител Благой Ленков  
(длъжност и име)