

ДОГОВОР**за възлагане на обществена поръчка за услуги**

Днес, 03.10.2017 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 Стефана
Караславова, в качеството на главен секретар, оправомощен със заповед
№ АД-750-05-32 от 10.05.2017 г. и от Бойка Цонкова – главен
счетоводител, наричано по-нататък в договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една
страна,

и

„ИНДЕКС БЪЛГАРИЯ“ ООД, със седалище и адрес на
управление: област София (столица), община Столична, гр. София 1784,
район р-н 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 Атанасов и Благой Ленков, в качеството на управители, заедно,
наричано по-нататък в договора **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 194 от Закона за обществени поръчки и утвърден
протокол № ОП-755-00-96 от 25.09.2017 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за
определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет
поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното
събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното
събрание и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на
данните между тях,

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

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема
да извърши срещу възнаграждение и при условията на този Договор,
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, наричана по-долу за краткост **„Услугата“**.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

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

Чл. 5. Срокът за изпълнение на Услугите, предмет на настоящия договор е една година, считано от датата на влизането му в сила, а именно датата на регистриране в деловодната система на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която се поставя на всички екземпляри на Договора.

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

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 7. (1) За предоставяне на Услугите в обхвата на договора, подробно индивидуализирани в чл.1, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обща цена в размер на 51 960 (петдесет и една хиляди деветстотин и шестдесет) лева без ДДС и 62 352 (шестдесет и две хиляди триста петдесет и два) лева с ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“).

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

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

Чл. 8. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената по този Договор на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, въз основа на представени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ месечни отчети – в срок до 15 (петнадесет) дни, считано от приемане изпълнението на Услугите за съответния месец.

Чл. 9. (1) Всяко плащане по този Договор, се извършва въз основа на следните документи:

1. отчет за предоставените Услуги за съответния месец, представен от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок от изтичане на всеки месечен период;

2. приемо-предавателен протокол за приемане на Услугите за съответния месец, подписан от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, който се съставя в тридневен срок след получаване на отчета по т. 1, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора; и

3. фактура за дължимата сума за съответния месец, издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и представена на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да извършва всяко дължимо плащане в срок до 15 (*петнадесет*) дни след получаването на фактура на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при спазване на условията по ал. 1.

Чл. 10. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в левове, чрез банков превод по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка: АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ

BIC: BUINBGSF

IBAN: BG29BUIN95611010008510

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

Чл. 11. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ отчет за изпълнението на съответната част от Услугите за съответния период, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

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

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора, и заплаща възнаграждение за

тази част на подизпълнителя в срок до 20 (*двадесет*) дни от подписването на приемо-предавателен протокол. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, до момента на отстраняване на причината за отказа.

IV. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ [ГАРАНЦИЯ ЗА АВАНСОВО ПРЕДОСТАВЕНИ СРЕДСТВА – (*неприложимо*)

Гаранция за изпълнение

Чл. 12. При подписването на този Договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ гаранция за изпълнение в размер на [...] % ([...] на сто) от Стойността на Договора без ДДС, а именно [[..... (.....)]] (*посочва се сумата, за която се издава гаранцията за изпълнение, като размерът ѝ не може да надвишава 5 % (пет на сто), съответно 2 % (две на сто) от стойността на договора*) лева/евро/друга валута („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на [задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по] Договора. [Страните се съгласяват, че Сума в размер на [[..... (.....)]], представляваща [...] % ([...] на сто) от Гаранцията за изпълнение, е предназначена по-конкретно за обезпечаване на гаранционното подпържане, предвидено в Договора.]

[Чл. 13. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с [индексиране на Цената,], ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до [...] (словом)] дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

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

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, при спазване на изискванията на чл. [15] от Договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на чл. [16] от Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на чл. [17] от Договора.]

Чл. 14. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по [банковата сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочена в Документацията за обществената поръчка] / [следната банкова сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Банка: [.....]

BIC: [.....]

IBAN: [.....].

Чл. 15. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

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

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

Чл. 16. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предава на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ оригинален екземпляр на [застрахователна полица], [издадена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ] / [в която ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер)], която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

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

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

Чл. 17. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до [...] (словом) дни след прекратяването на Договора [приключване на изпълнението на Договора и окончателно приемане на Услугите] в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на каквато и да е сума по нея.

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

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, посочена в чл. [11] от Договора;

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

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

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава съответна част от Гаранцията за изпълнение след приключване и приемане по реда на чл. [30 и 31] от Договора на всеки отделен [период/етап]. В такъв случай, освобождаването се извършва за сума, пропорционална на частта от Стойността на Договора [период/етап]. При необходимост, във връзка с поэтапното освобождаване на Гаранцията за изпълнение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка.]

(4) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор

между Страните относно неизпълнение на задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ той може да пристъпи към усвояване на гаранциите].

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 19. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

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

Чл. 20. В всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 21. Когато ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава в срок до [...] (словом)] дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ сума по сметката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. [13] от Договора.

Гаранция за авансово предоставени средства

Чл. 22. (1) При подписването на този Договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и гаранция, която обезпечава авансово предоставените средства в размер на [..... (.....)] (посочва се сумата, за която е уговорено авансово плащане)] лева, както е предвидено в Чл.[9 б.(а)] от Договора („Гаранция за авансово предоставени средства“).

(2) Гаранцията за авансово предоставени средства се представя по избор на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в една от формите, посочени в ЗОП, при съответно спазване на изискванията на Чл.[15 – 17].

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

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

Чл. 23. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение [и Гаранцията за авансово предоставени средства] са престояли при него законосъобразно.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 24. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Общи права и задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 25. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждение в размера, сроковете и при условията по чл. 7 – 11 от договора;
2. да иска и да получава от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора.

Чл. 26. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложенията;
2. да съставя и представя на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ необходимите отчети и да участва в съставянето на протоколите при условията на договора. В отчета се описва извършената услуга, отстранената повреда и се прилага съответната техническа документация;
3. да информира своевременно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ указания и/или съдействие за отстраняването им;
4. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 44 от Договора;
6. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП/да възложи съответна част от Услугите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, и да контролира изпълнението на техните задължения *(ако е приложимо)*;
7. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор *(ако е приложимо)*;

8. да не променя състава на персонала от Списъка на персонала, който ще отговаря за изпълнението на Услугите, без предварително писмено съгласие от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

9. Изпълнителят се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 (три) дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 3 (*три*) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител изпълнителят изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП (*ако е приложимо*).

10. Да изпълнява договора без да нарушава условията за нормална работа на Народното събрание. Част от работите да се изпълняват след изтичане на нормалното работно време на Народното събрание – 17.30 ч., без това да променя договорената цена.

11. Да пази имуществото на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с грижата на добър търговец и да отстранява евентуално нанесени щети по пазарни цени, за своя сметка.

12. Да изпълнява всички видове дейности по договора с помощта на обучен и сертифициран персонал, на най-високо съвременно техническо равнище, съгласно Списъка на персонала, приложение № 4 от договора.

13. Да отстранява всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципни неизправности и неправилно функциониране на системата. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не носи отговорност, ако повредата се дължи на груба небрежност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или неспазване на инструкциите за работа.

14. В случаите по т. 13 да се отзовава в срок до 1 /един/ час от подадената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ заявка - писмено и на тел: 0888 559 316, 0882 376445 и 0884 972196.

15. При възникване на критичен проблем при функционирането на системата да се отзовава до 30 минути, от подадената от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ заявка - писмено и на тел: 0888 559 316, 0882 376445 и 0884 972196, независимо дали е в работен или почивен ден.

16. При невъзможност за бързо отстраняване на проблема в случаите по т. 14 и т. 15 да предвиди механизъм за деактивиране (сваляне оф-лайн) на съответната секция или подсекция.

Общи права и задължения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл. 27. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава Услугите в уговорения срок, количество и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на изготвените от него отчети/протоколи или съответна част от тях;
4. да не приеме някои от отчетите/протоколите, в съответствие с уговореното в чл. 30 от Договора;
5. При възникване на проблеми при функционирането на системата да подаде заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с информация за характера и датата на възникване на повредата - писмено и на тел: 0888 559 316, 0882 376445 и 0884 972196.
6. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право по всяко време да проверява изпълнението на договора от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като с това не нарушава оперативната самостоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите за всеки отделен месечен период всеки от отчетите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор и да участва в съставянето на протоколите при условията на Договора;
2. да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;
3. да предостави и осигури достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да предостави на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ необходимата информация в детайли за изпълнение на услугите по разработването и внедряване на допълнителните функционални възможности на ИИС и уеб портала на НС, в срок от 7 (седем) дни от датата на влизане в сила на договора.
5. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 42 от Договора;
6. да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поиска това;

7. да освободи представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на чл. 18/23 от Договора (не е приложимо).

8. При възникване на проблеми при функционирането на системата да подаде заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ с информация за характера, датата и часа на възникване на повредата - писмено и на тел: 0888 559 316, 0882 376445 и 0884 972196.

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

VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 29. Предаването на изпълнението на Услугите за всеки месечен период се документира с протокол за приемане и предаване, който се подписва от представители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

Чл. 30. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното в 5-дневен срок от представяне на протокола по чл. 29;

2. когато бъдат установени несъответствия на изпълненото с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да откаже приемане на изпълнението до отстраняване на недостатъците за сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в 5-дневен срок;

3. да откаже да приеме изпълнението при съществени отклонения от договореното, в случай, че констатираните недостатъци са от такова естество, че не могат да бъдат отстранени в рамките на срока за изпълнение по Договора, както и когато резултатът от изпълнението става безполезен за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) Окончателното приемане на изпълнението на Услугите по този Договор се извършва с подписване на окончателен Приемо-предавателен протокол, подписан от Страните в срок до 10 (*deset*) дни след изтичането на срока на изпълнение по чл. 5 от Договора. В случай, че към този момент бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, те се описват в окончателния Приемо-предавателен протокол и се определя подходящ срок за отстраняването им или налагането на санкция, съгласно чл. 31 – 35 от Договора.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 31. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5 % (нула цяло и пет десети на сто) от месечната вноска за всеки ден забава, но не повече от 30 % (тридесет на сто) от стойността на същата.

Чл. 32. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение на отделна дейност или при отклонение от изискванията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, посочени в Техническата спецификация, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да поиска от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни изцяло и качествено съответната дейност, без да дължи допълнително възнаграждение за това. *В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора (неприложимо).* В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, Изпълнителят дължи неустойка в размер на месечната вноска за всеки конкретен случай, а Възложителят има право да прекрати договора.

Чл. 33. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 30 % (тридесет на сто) от Стойността на Договора.

Чл. 34. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за това (неприложимо).

Чл. 35. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 36. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока по чл. 5 от Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;

4. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правоприемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;

5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните.
3. когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ системно (повече от три пъти в рамките на един месец) нарушава задълженията си по чл. 26 от настоящия договор.
4. при неспазване на чл. 43 от настоящия договор.

Чл. 37. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

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

1. когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е започнал изпълнението на Услугите, описани в чл. 1, ал. 1 в срок до 1 (един) ден, считано от Датата на влизане в сила;
2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 1 (един) ден;
3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е допуснал съществено отклонение от Условията за изпълнение на поръчката, Техническата спецификация и Техническото предложение.

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

Чл. 38. *В случай, че Договорът е сключен под условие с клауза за отложено изпълнение, всяка от Страните може да прекрати Договора след изтичане на тримесечен срок от сключването му, чрез писмено уведомление до другата Страна, без да дължи предизвестие или обезщетение (неприложимо).*

Чл. 39. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал. 1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл. 40. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство:

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

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

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

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

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

Чл. 41. При предсрочно прекратяване на Договора, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е длъжен да заплати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 42. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;

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

Спазване на приложими норми

Чл. 43. При изпълнението на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ [и неговите подизпълнители] е длъжен [са длъжни] да спазва[т] всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 44. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата Страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство.

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

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

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;
2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

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

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

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

Публични изявления

Чл. 45. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на резултати от работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Авторски права

Чл. 46. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в същия обем, в който биха принадлежали на автора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

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

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или

2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или

3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

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

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

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 47. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора и по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

Чл. 48. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 49. (1) Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

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

(3) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените

вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

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

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

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

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

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 50. В случай на противоречие между каквито и да било уговорки между Страните и действащи нормативни актове, приложими към предмета на Договора, такива уговорки се считат за невалидни и се заместват от съответните разпоредби на нормативния акт, без това да влече нищожност на Договора и на останалите уговорки между Страните. Нищожността на някоя клауза от Договора не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Уведомления

Чл. 51. (1) Всички уведомления между Страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

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

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

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

Тел.: 02/939 3625

Факс: 02/939 3051

e-mail: vbratanov@parliament.bg

Лице за контакт: Веселин Братанов, държавен експерт в дирекция „ИКС“

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

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, 1784, Община Столична, ж.к. Младост 1, бл. 54, ет. 1

Тел.: 02/974 3898, 0882 376 445, *3355 (*DELL)

Факс: 02/975 3681

e-mail: NDoychev@indexbg.bg

Лице за контакт: Николай Дойчев, мениджър предоставяне на услуги

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

(3) За дата на уведомлението се счита:

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

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

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

Приложимо право

Чл. 52. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

Чл. 53. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

Чл. 54. Този Договор се състои от 20 (двадесет) страници и е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

Чл. 55. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

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

(Приложение № 5 – Гаранция за изпълнение – неприложимо)

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

1. **чл. 2 ЗЗЛД**

Стефана Караславова

2. **чл. 2 ЗЗЛД**

Бойка Цонкова

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

1. **чл. 2 ЗЗЛД**

Любомир Атанасов

2. **чл. 2 ЗЗЛД**

Благой Ленков

Техническа спецификация за 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

Извлечение от документация към обява № ОП-755-00-90/04.09.2017 г. за възлагане на обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 от ЗОП с предмет поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях

Предмет, описание, техническа спецификация и изисквания към изпълнението на поръчката

1. Предметът на поръчката е осигуряване на пълна 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. Поръчката се възлага при условията и по реда на Глава двадесет и шеста от Закона за обществените поръчки (ЗОП) чрез публикуване на обява за събиране на оферти.

2. Описание

Интегрираната информационна система (ИИС) на НС обхваща и моделира основните дейности на Народното събрание (документооборот, работа по законопроекти, стенограми, парламентарен контрол и т.н.), като поддържа актуална информация за всички парламентарни и административни структури. Тя работи съвместно с уеб портала на Народното събрание и уеб сайта на "Държавен вестник". Между тези три системи се обменят и синхронизират определени информационни потоци. Системите, както и всички изходни кодове, скриптове и библиотеки са собственост на Народното събрание.

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

ИИС на НС се състои от следните модули:

- **Деловодство и виртуално деловодство**

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

- **Законодателна дейност**

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

- **Парламентарен контрол**

Този модул съдържа информация за осъществяваните от Народното събрание различни форми на парламентарен контрол – от внасянето на въпроси, питання и проекти за актове, преминаването им през различни етапи, до приключването на процедурата по

тях или приемането на съответния акт по реализираната вече форма на парламентарен контрол. Използва се за въвеждане и следене на движението на въпросите, питанията, разискванията по питання, изслушванията, вотовете на недоверие и вотовете на доверие.

- **Административни и парламентарни структури**

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

- **Пленарни заседания**

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

- **Международни връзки и протокол**

Модулът съдържа информация относно организацията и координацията на международната дейност на Народното събрание, описва неговите делегации в международните парламентарни организации и други форуми, обезпечава протоколното покритие на мероприятията с участие на народните представители в страната и чужбина. Моделира дейността на дирекция „Международни връзки и протокол“ – различните събития, касаещи международните прояви на НС (срещи, асамблеи, конференции и т.н.)

- **Въпроси на ЕС**

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

- **Държавен вестник**

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

- **Автомобилно обслужване**

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

- **Актове**

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

- **Преглед на печата**

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

- **Администриране на ИИС за НС**

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

- **Справки**

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

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

Основната му цел е провеждането на активна парламентарна Интернет комуникация и изграждане на позитивен публичен образ на парламента чрез механизми за ангажиране на гражданите в активен и пряк диалог с народните представители. Уеб порталът на Народното събрание съдържа информация за: Народните представители; Парламентарните структури; Пленарните заседания; Заседанията на комисиите; Законодателния процес; Парламентарния контрол; Международната дейност; Бюджета на НС; Инициативи и обществени прояви с участието на НС; История и факти за НС; Специализирани тематични раздели.

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

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

Официалният сайт на Държавен вестник е dv.parliament.bg

На сайта се публикува цялото съдържание на Държавен вестник, класифицирано по отделни рубрики. В официалния раздел се обнародват актове на Народно събрание, Президент, Министерски съвет, Конституционен съд, министерства и други ведомства. Неофициалният раздел съдържа обявления на министерства, общини, съдилища и други. На сайта има регистър на публикуваните концесии. Броевете на вестника могат да се изтеглят в електронен вид, който е пълен еквивалент на хартиения вестник. Предоставена е и възможност за пълнотекстово търсене във всички материали. Съдържанието на сайта се поддържа от модул "Държавен вестник" на ИИС.

3. Техническа спецификация

Изпълнителят 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. За целта той ще получава съдействие от компетентните служители на НС по всеки конкретен въпрос. Системите, които трябва да се поддържат в работоспособно състояние, включват:

3.1. Хардуер:

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

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

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

3.2. Софтуер:

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

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

Уеб портала на НС използва следната софтуерна платформа:

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

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: сървъра за приложение (Tomcat), сървъра за бази данни (Oracle) и двата уеб сървъра - на Народно събрание и на Държавен вестник, както и сървъра за следене на кълстера и сървъра за синхронизация;

- осигуряване на възможности за: електронен обмен на документи (изпращане и получаване) чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС), и съгласно изискванията на Закона за електронното управление и наредбите към него; добавяне на нов вид деловоден документ, рубрика и процедура за обработка на документи; електронна обработка на документи; промени в потребителския интерфейс с цел по-лесно търсене и добавяне на помощна информация за потребителите; автоматизирано попълване на често използвани документи по зададен шаблон.

- 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 сурс-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.

3.3. Други:

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

3.4. 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.

В техническото предложение (Приложение № 3) трябва да се представи като минимум следното:

- Описание на конкретни дейности, които Участникът възнамерява да изпълни по отношение на изискваната поддръжка, съобразено с техническата спецификация и цели на поръчката. Участникът трябва да демонстрира разбиране на функционирането на системи от подобен тип.
- Описание на общата организация на дейностите по поддръжката, методологията за управление, документиране и отчитането им, контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.
- Описание на отчетността в процеса на изпълнение на поръчката. Отчетните резултати ще бъдат дефинирани в началото на изпълнението на договора, съобразно предложената от Изпълнителя и одобрена от Възложителя методология. Участникът трябва да предложи списък с отчетни материали, структурата и примерно съдържание на всеки един от документите, както и регулярността на предоставяне.

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

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

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

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

5. Местоизпълнението на поръчката 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 обща цена за изпълнение на поръчката, която не може да

надвишава 52 000 лева без ДДС. Общата цена включва всички разходи за изпълнението на поръчката, с изключение на доставката на резервни части за хардуерните устройства, както и замяната на хардуерни компоненти. 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, на дванадесет равни месечни вноски, в срок до 15 (петнадесет) дни от изтичане на всеки месечен период, считано от втория месец от сключване на договора. Всяко плащане се извършва въз основа на следните документи:

а) отчет за предоставените услуги за съответния месец, представен от Изпълнителя на Възложителя.

б) приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги, подписан от Възложителя и Изпълнителя, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от Договора; и

в) фактура за дължимата сума за извършените услуги, издадена от Изпълнителя и представена на Възложителя.



„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

Приложение № 2

към договор

№ 011-ДТ-02-19/
03.10.14г.

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ¹

По Обрзец Приложение № 3

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 - Любомир Атанасов (Управител) и Благой Ленков (Управител), представяме на вниманието Ви следното техническо предложение:

1. Желаяме да участваме в горепосочената обществена поръчка и ще осъществим 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: Описани в Приложение А към настоящето техническо предложение.

2.2. Организация на дейностите по поддръжка - методология за управление, подходи за контрол на качеството на изпълнение и за управление на рисковете: Описани в Приложение Б към настоящето техническо предложение.

2.3. Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката: Описани в Приложение В към настоящето техническо предложение.

(Участникът описва предложението си по т. 2.1, 2.2 и 2.3)

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

4. Срокът на валидност на настоящето техническо е съобразно посоченото в обявата за обществената поръчка.

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

Приложения:

1. Документи за участие, посочени в раздел IV, т. 2 от документацията за обществената поръчка.

2. Копия на валидни сертификати за партньорство със съответните нива за:

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

3. Други – детайлни описания на подходи, методологии, организации и др. подобни:

- Приложение А - Подход и методология за постигане на целите;
- Приложение Б - Организация на дейностите по поддръжка - методология за управление, подходи за контрол на качеството на изпълнение и за управление на рисковете;
- Приложение В - Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката: Описани в към настоящето техническо предложение.

11.09.2017 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 ofertата си извън определеното по-горе минимално задължително съдържание.



ТЕЗА ООД
ЦЕНТЪР ЗА ПРЕВОДИ

София 1784, Младост-1, 54А
факс: +359 2 9 691 599
тел.: +359 2 9 691 596
e-office@teza.bg; www.teza.bg



ТЕЗА

Превод от английск. език

ВЯРНО С
ОРИГИНАЛА



Ваше президент на група
Worldwide Alliance & Channels
Partner Services

ORACLE
ПАРТНЬОРСКА МРЕЖА

Съсвещаване. Признана от Oracle.
Предпочитана от клиентите

Настоящото удостоверение, че

Индекс-България ООД е постигнало нивото Златен партньор на ORACLE

Това годишно партньорство е
важнито до
24 август 2018 г.

Удостоверена е верността на извършения от мен превод от английски на български език, на приложените документи Oracle Partner Network.
Преводът се състои от 1 бр. стр.

Преводчик: Мая Георгиева Танева



подпис: чл. 2 33ЛД



Specialized, Recognized by Oracle
Preferred by Customers

This certifies that

Index Bulgaria Ltd.

has achieved the level

ORACLE® Gold Partner

This annual partnership is
currently valid until
24-Aug-2018

Петър Филип
Group Vice President,
Worldwide Alliance & Channels,
Partner Services

чл. 2 33ЛД

ВЯРНО С
ОРИГИНАЛ
чл. 2 33ЛД

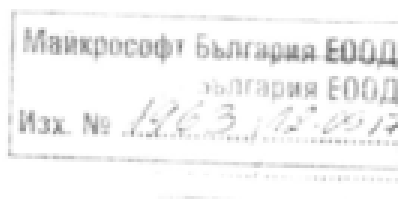


Майкрософт България ЕООД
бул. Никола Вапцаров № 55
1407 София, България

Тел: +359 (2) 9358399
Факс: +359 (2) 9676890
<http://www.microsoft.com/bulgaria>



Индекс - България ООД
ж.к. Младост 1, бл. 54
гр. София, 1784,



11 септември 2017

Потвърждение на статут на партньор на Майкрософт (*Microsoft Partner*)

До всички заинтересовани лица

Въз основа на информация, предоставена от „Майкрософт Айрланд Оперейшънс Лимитид“ (*Microsoft Ireland Operations Limited*), притежател и отговарящ за партньорската мрежа на Майкрософт в Европа, Близкия Изток и Африка, имаме удоволствието да Ви информираме, че Индекс - България ООД е вписан като член на световната партньорска мрежа на Майкрософт (*Microsoft Partner Network*) и има статут на „Сертифициран Златен партньор“ на Майкрософт (*Microsoft Gold Certified Partner*) имащ следните компетенции:

- Gold Application Development

Моля имайте предвид, че условията на програмата „Партньорска мрежа“ на Майкрософт се променят периодично и с настоящето ние потвърждаваме компетенциите на партньора на Майкрософт въз основа на обстоятелства, валидни към датата на това писмо. С удоволствие ще предоставим допълнителна информация при поискване.

С уважение,

чл. 2 ЗЗЛД

Кал

Изпълнителен Директор

Майкрософт България





ТЕЗА ООД

ЦЕНТЪР ЗА ПРЕВОДИ

София 1704, Младешка 1, 8А
факс: +359 2 9 691 599
телефон: +359 2 9 691 598
e-mail: teza.bg, teza@teza.bg



ТЕЗА

Превод от английски език

Партньорска мрежа на VMWARE

ВЯРНО
ОРИГИНАЛ

чл. 2 33ЛД



VMware е горда да бъде член на

Индекс-България ООД

VMW PID 1920749

Отличното Ентерпрайз партньор доставчик на решения в партньорската мрежа на VMware за инвестиции в обучението и отдалечност на съвършенството при доставката на решения за виртуализация с марка VMware.

Сертификатът е издаден от: 6 септември, 2017 г.

Удостоверявам верността на извършения
Преводът се състои от 1 /бро/ стр.

Преводач: Явор Атанасов Петров подпис:



чл. 2 33ЛД

Превод от английски език, на приложен документ /Сертификат/.

VMware® PARTNER NETWORK

VMware is proud to award

Index Bulgaria Ltd

VMW PID 1920749

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



ВЯРНО С
ОРИГИНАЛ

Чл. 2 33ЛД



Certificate valid as of Sep 6, 2017



Приложение А към Техническо предложение на „Индекс-България“:

Подход и методология за постигане на целите

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

Съдържание:

1	Използвана методология	2
1.1	Управление на събитията	4
1.2	Управление на инцидентите	6
1.3	Управление на заявките за услуги	8
1.4	Управление на проблемите	10
2	Обхват на поддръжката	10
2.1	Хардуер	10
2.2	Софтуер	11
2.3	Други услуги	12
3	Времена за обслужване	12
4	Регистрация на заявките и описание на системата за проследяване на заявки – тикетинг система	13
5	Контактен център	14
5.1	Канали за заявка	14
5.2	Минимална входна информация за регистрация на заявките	15
5.3	Действия при приемане на заявките	15
6	Подход за обслужване	18
6.1	Описание на общи подход на обслужването	18
6.2	Обслужване на заявки тип инцидент	20
6.3	Обслужване на заявки тип услуга	25

1 Използвана методология

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

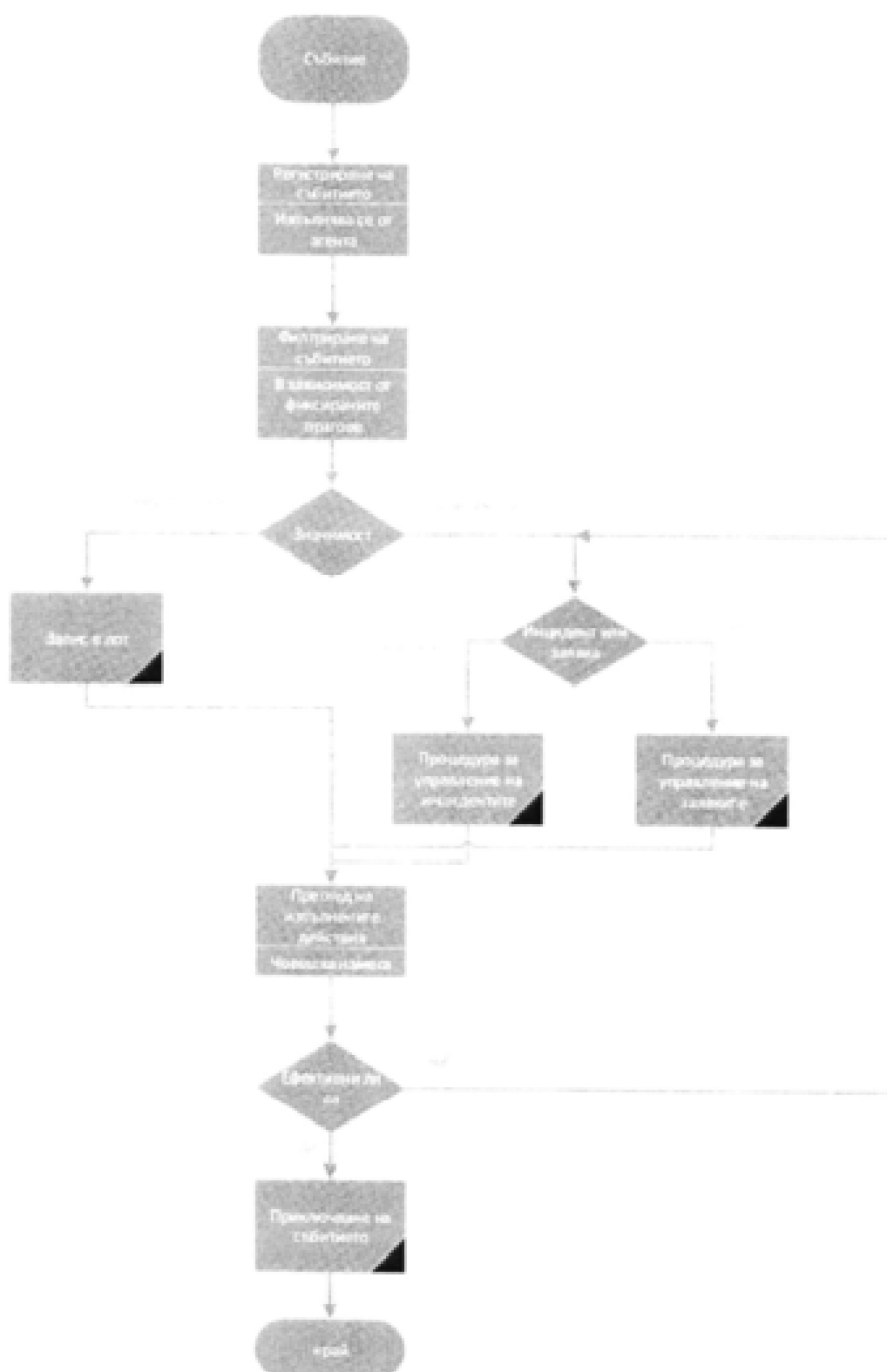
Споменатите по-горе процеси, много общо казано, са процеси със следните характеристики и цели:

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

1.1 Управление на събитията

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

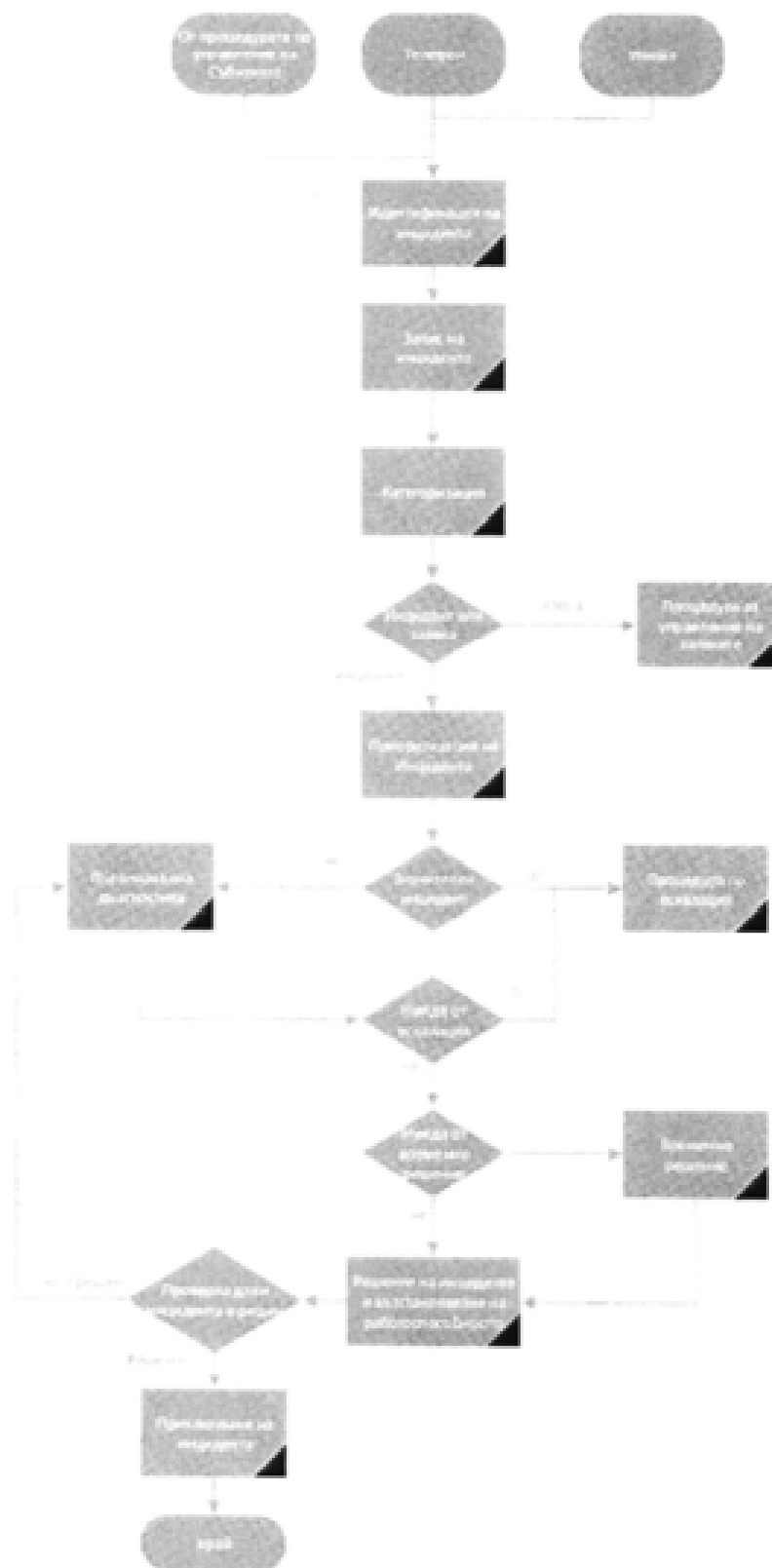
По-долу е дадена схема, от която е виден път, по който би следвало да протича процеса.



1.2 Управление на инцидентите

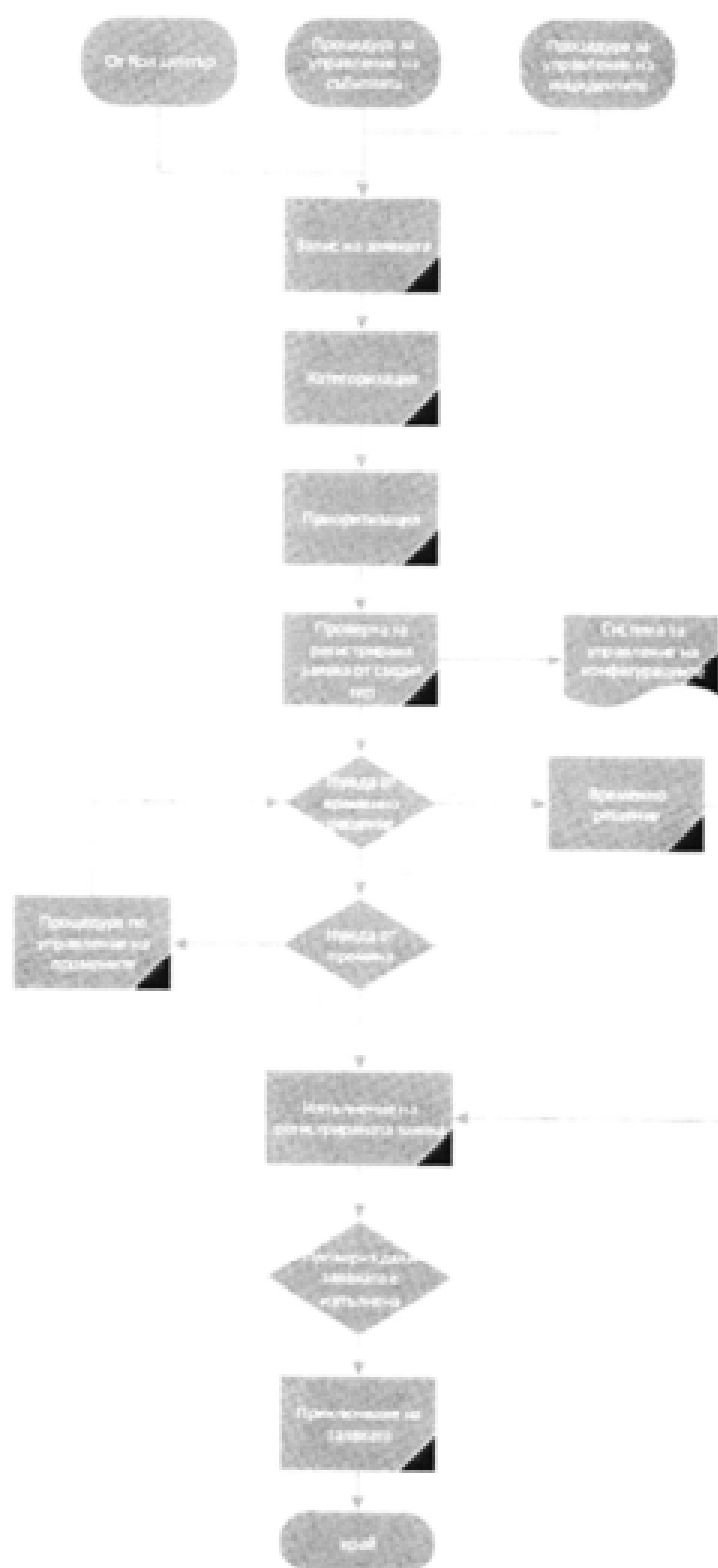
Управление на инцидентите е процес по идентификация, регистрация, категоризация, приоритизация и обработване на отделните инциденти. Процесът е тясно свързан с ползването на автоматизирани средства за проследяване на записи за инциденти. Целта на процеса е да се проследяват всички записани инциденти,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

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



1.3 Управление на заявките за услуги

Управление на заявките за услуги е 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.



1.4 Управление на проблемите

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

Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

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

2 Обхват на поддръжката

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

2.1 Хардуер

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

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

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

2.2 Софтуер

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

- Виртуализиращ софтуер VMWare vSphere v. 5.5;
- Операционни системи - Windows/Linux;
- Съвър база данни - Oracle 10g;
- Съвър 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;
- Съвър база данни - MySQL версия 5.2;
- WEB съвър - 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 ще включва:

- отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципи неизправности, неправилно функциониране и проблеми в ИИС на НС, изградена от модулите описани в т. II и включваща: съвър за приложение (Tomcat), съвър за бази данни (Oracle) и двата уеб съвър - на Народно събрание и на Държавен вестник, както и съвър за следене на клъстера и съвър за синхронизация;
- осигуряване на възможности за: електронен обмен на документи (изпращане и получаване) чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС), и съгласно изискванията на Закона за електронното управление и наредбите към него; добавяне на нов вид деловоден документ, рубрика и процедура за обработка на документи; електронна обработка на документи; промени в потребителския интерфейс с цел по-лесно търсене и добавяне на помощна информация за потребителите; автоматизирано попълване на често използвани документи по зададен шаблон.

- извършване на всички необходими промени в системите, отразяващи измененията и допълненията на нормативната уредба, в срок до 30 дни от публикуването им в "Държавен вестник";
- следене състоянието на уеб портала на НС и уеб сайта на Държавен вестник, защита от атаки, разпадане на връзка, гарантиране на нормалната им работа;
- поддържане в актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите;
- периодично архивиране на данните от ИИС и уеб портала на Народното събрание;
- оказване на съдействие на служителите от дирекция "Информационни и комуникационни системи" при изготвянето на справки и отчети, непокривани от функционалността на системата;
- предоставяне на актуализирана експлоатационна документация, отразяваща последните промени в сорс-кодовете на модулите, архитектурата на системите и структурата на таблиците;
- обучение на потребителите и администраторите след направени промени в софтуерния продукт, както и след промени в хардуерната конфигурация на системите.

2.3 Други услуги

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

3 Времена за обслужване

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

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

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

Всички инциденти, които възникват в описаните по-горе системи ще бъдат регистрирани в автоматизирана система за управление на подобен тип записи – в случая *Tracking System Mantis*. В тази система на всяка заявка (независимо от това дали е инцидент или заявка за услуга) се задава определен уникален номер. Всеки запис има няколко характерни параметри и във времето, в зависимост от своя тип, има определени фази, през които преминава през своя жизнен цикъл.

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

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

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

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

- Лесен за работа потребителски интерфейс, който не изисква продължителна подготовка от потребителите
- Web базиран потребителски интерфейс
- Поддържа всички платформи, които изпълняват PHP (Windows, Linux, Mac, Solaris и други)
- Потребителският интерфейс е локализиран на 68 езика
- Поддържат се множество проекти от една инсталация (инстанция) на Mantis
- Поддържат се проекти, под-проекти и категории
- Потребителите могат да имат различни нива на достъп за всеки проект
- Вградени са функции за търсене и филтриране – пълнотекстово търсене и просто/разширено филтриране
- Вградено е генериране на отчети
- Съществува възможност за известяване чрез електронна поща

- Експорт на данни към Microsoft Excel, Microsoft Word
- Възможност за разширяване на функционалността чрез потребителски функции
- Съществува възможност за интеграция със системи за Source Control (GIT, SVN и CVS).
- Няма ограничения за броя на потребителите и проектите
- Вградена автентикация на потребителите, интеграция с LDAP, HTTP базирана автентикация, интеграция с Active Directory
- Поддържат се множество СУБД – MySQL, MS SQL, PostgreSQL и др.

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.

5 Контактен център

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

5.1 Канали за заявка

5.1.1 В рамките на нормално работно време

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

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

5.1.2 Извън работно време

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

- Дежурен телефон: 0888 559 316;
- Резервни дежурни телефони: 0882 376 445 и 0884 972 196;

- Имейл адрес: support_parliament@indexbg.bg и последващо обаждане на дежурния телефон;
- Тикетинг системата Mantis - <http://bugs.index-bulgaria.com> и последващо обаждане на дежурния телефон.

Организацията на поемането на заявки е чрез дежурни. Всеки дежурен разполага със собствен мобилен телефон. С цел удобство на заявителя от НС, за заявки ще бъде предоставен само един номер. Респективно, вътрешно, обажданията в извън работно време ще се прехвърлят към персоналния телефон на съответния дежурен.

5.2 Минимална входна информация за регистрация на заявките

5.2.1 Обща информация

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

5.2.2 Специфична информация

5.2.2.1 За хардуер

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

5.2.2.2 За софтуер и системи

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

5.3 Действия при приемане на заявките

С цел пълно проследяване на всички заявки, те ще се регистрират в тикетинг системата на „Индекс-България“ ООД описана по-горе. Тъй като се допускат различни

канали за заявяване, респективно ще се изпълнят следните дейности, така че да е унифицирано обслужването:

5.3.1 При заявка в call центъра - на стационарен телефон

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

5.3.2 При заявка на дежурен телефон

Дейностите са за регистрация на заявки в извънработно време.

- Поемане на обаждането от страна на дежурен;
- Фиксиране на заявителя;
- Фиксиране на приоритет;
- Запис на описанието на регистрирания проблем;
- Запис на допълнителна информация от страна на заявителя (в зависимост от това какъв е проблема) – ако е приложимо;
- Информация за лице от когото може да се получи допълнителна информация – ако е приложимо;
- Регистрация в тикетинг системата;
- Класификация според вида – хардуер или софтуер и системи;

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

5.3.3 При заявка по имейл

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

5.3.4 При заявка в тикетинг системата

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

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

Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

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

6 Подход за обслужване

6.1 Описание на общи подход на обслужването

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

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

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

Основните дейности ще са:

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



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

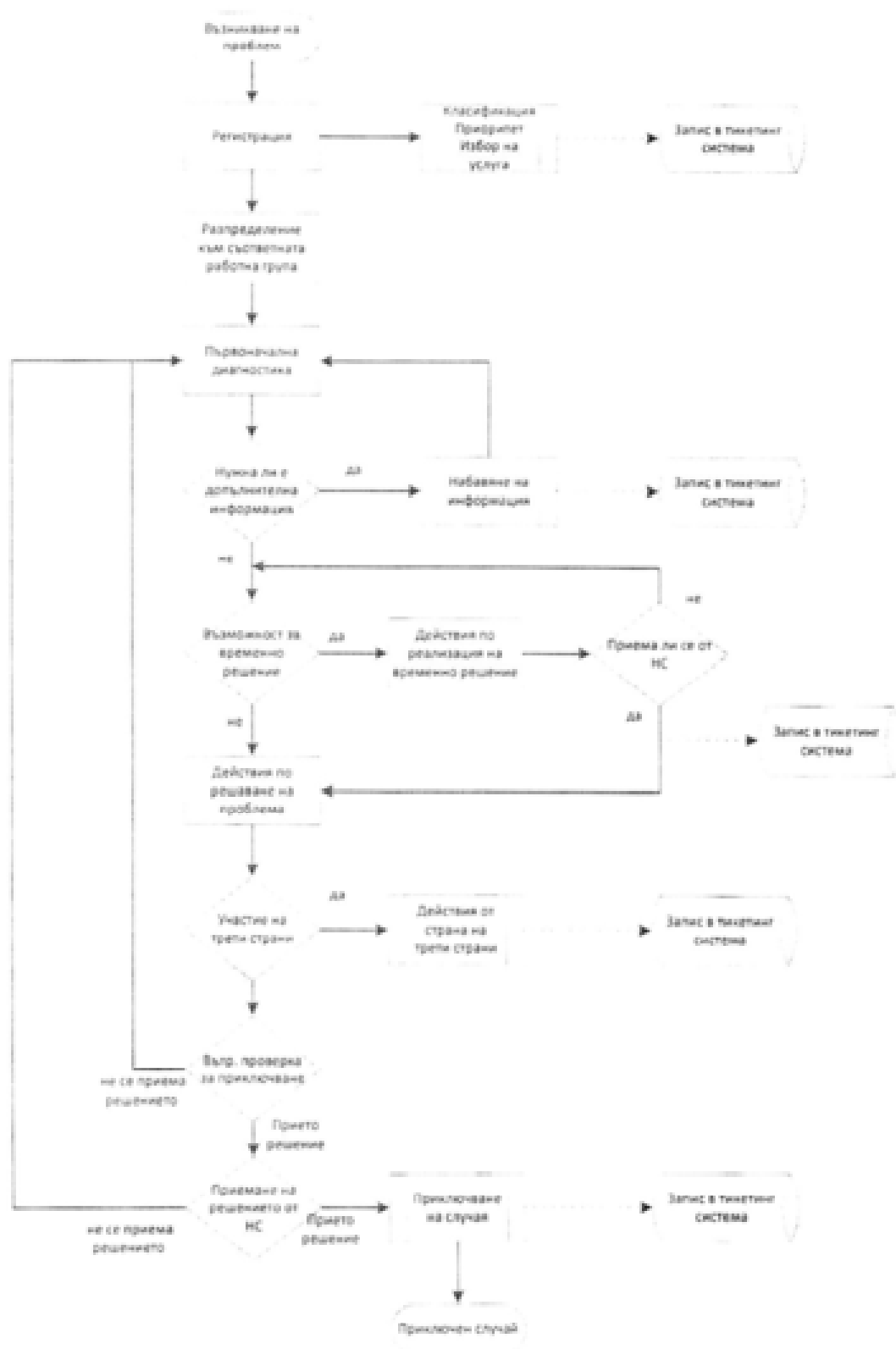
- Решение за формиране на искане (заявка) за отстраняване на грешка се взема от работна група на НС, по предварително определен списък;
- Грешката се регистрира в система „MANTIS“
- Получените заявки се приемат и разглеждат в контактния център на „Индекс-България“ ООД
- Служителите от контактния център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

6.2 Обслужване на заявки тип инцидент

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

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

- отстраняване на всички възникнали недостатъци, програмни грешки, принципи нецелесъобразности, 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 кълстера и сървър за синхронизация;
- оказване на съдействие за възстановяване работоспособността на системите при възникнали проблеми извън приложния софтуер и хардуер;



6.2.1 Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. 3. В зависимост от избрания канал на заявяване, респективно времето на заявяване наборът от действия, които са едни и същи, се извършва в различна последователност и от различни екипи. Крайният резултат е един и същ, класифицирана заявка със събрана информация за стартиране на работата по нея.

6.2.2 Разпределение към работна група

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

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

6.2.3 Първоначална диагностика

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

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

За хардуера се изпълняват следните дейности, ако са приложими:

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

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

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

- Проверка на работоспособността на отделните модули.

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

6.2.4 Набавяне на допълнителна информация

След първоначалната диагностика се прави проверка дали е необходима допълнителна информация. Ако е нужно, тогава тя се изисква от фиксираното лице, от което може да се получи допълнителна информация – вж. т. 5.2, или ако липсва такава информация - от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват официалните имейл адреси, изрично определени в договора.

6.2.5 Временно решение

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

6.2.6 Действия по решаване на проблема

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

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

За хардуера:

- Рестартиране на устройството;
- Подмяна на модул (след осигуряване от страна на НС);
- Преко конфигуриране;
- 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 преко конфигуриране ;

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

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

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

6.2.7 Взаимодействие с трети страни

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

6.2.8 Вътрешна проверка за приключване

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

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

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

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

6.2.9 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 преотварят 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.

6.2.10 Дейности по приключване

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

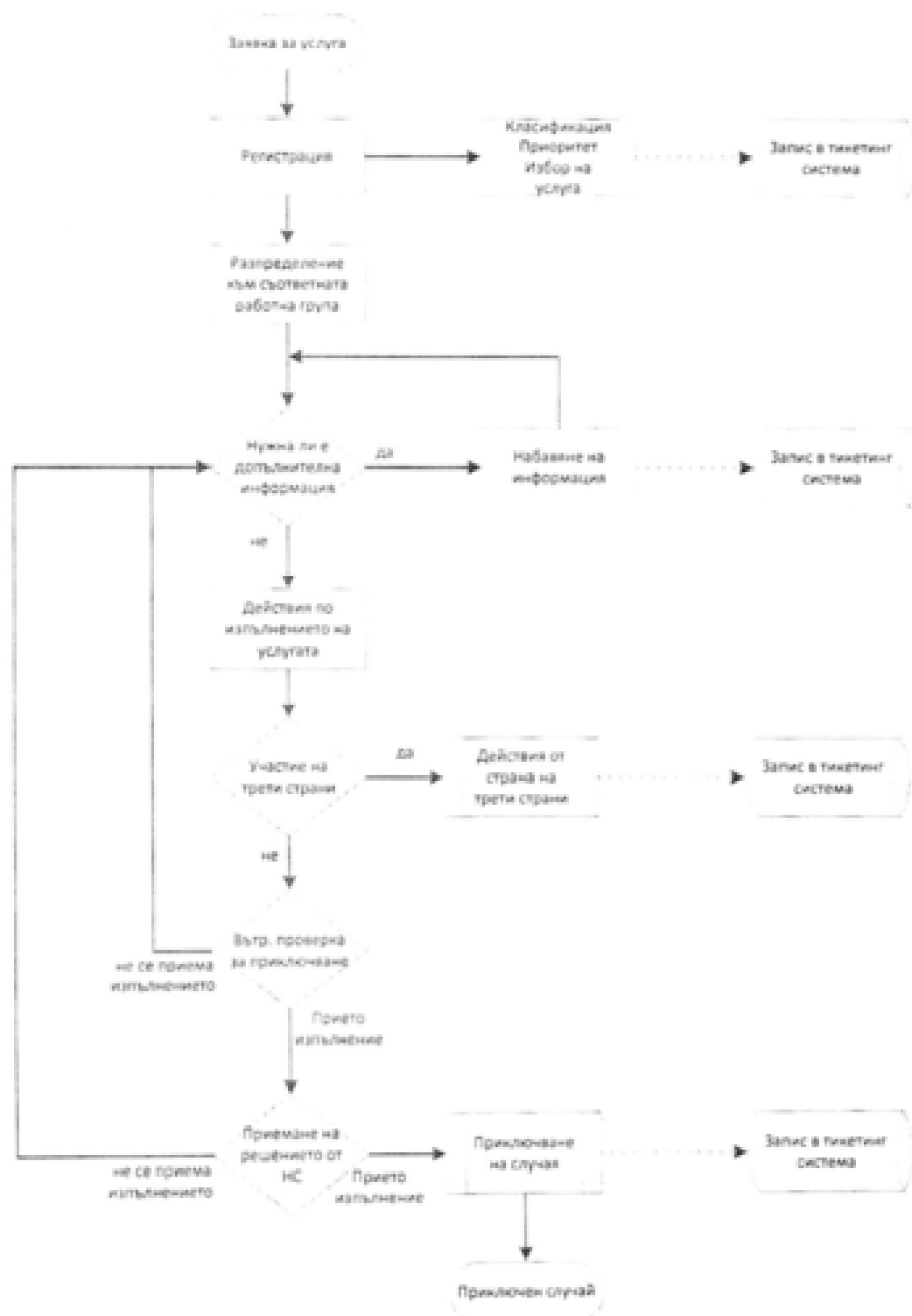
6.3 Обслужване на заявки тип услуга

6.3.1 По заявка

Отнася за услугите:

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

Дейностите ще се изпълнят съгласно следната схема:



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

6.3.1.1 Регистрация

Изпълняват се конкретни действия подробно описани в т. **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.

6.3.1.2 Разпределение към работна група

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

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

6.3.1.3 Набавяне на допълнителна информация

Прави се проверка дали е необходима допълнителна информация – това би трябвало да са много редки случаи. Ако е нужно, тогава тя се изисква от определеното лице, от което може да се получи допълнителна информация – вж. т. 5.2, или ако липсва такава информация - от заявителя. Искането на информацията става задължително по имейл, като се ползват фиксираните в договора имейл адреси.

6.3.1.4 Действия по изпълнение на услугата

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

6.3.1.5 Взаимодействие с трети страни

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

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

6.3.1.6 Вътрешна проверка за приключване

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

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

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

6.3.1.7 Приемане от страна на НС

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

6.3.1.8 Дейности по приключване

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

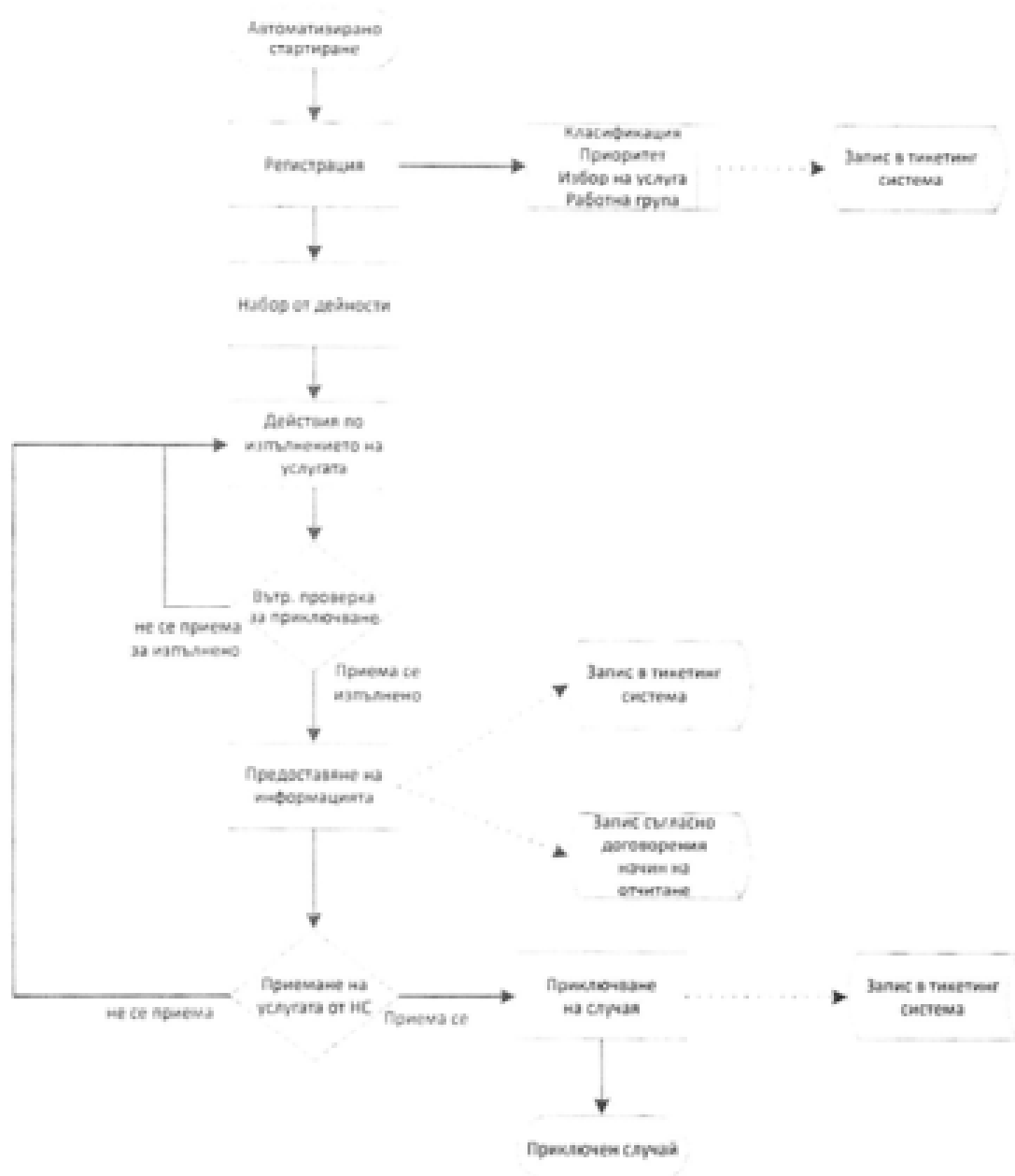
6.3.2 Автоматично стартирани

Отнася се за услугите:

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

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

Дейностите ще се изпълнят съгласно следната схема:



6.3.2.1 Регистрация

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

6.3.2.2 Набор от дейности

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

6.3.2.3 Действия по изпълнението на услугата

Изпълняват се конкретните дейности, определени в предната точка.

6.3.2.4 Вътрешна проверка

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

6.3.2.5 Предоставяне на информацията

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

6.3.2.6 Приемане от страна на НС

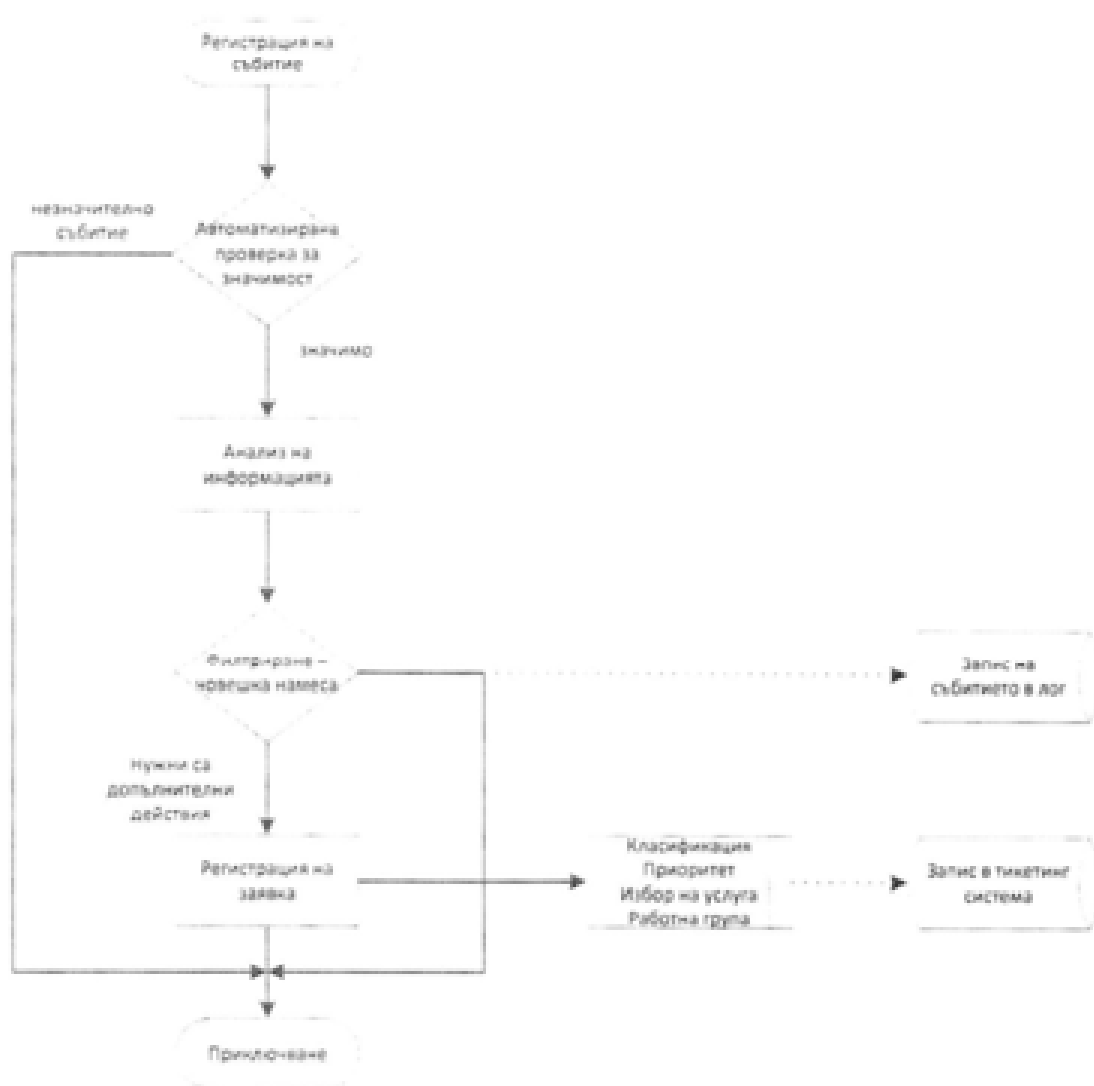
От страна на НС се извършва проверка на изпълнението на услугата. Ще се практикува приключване на случая (затваряне на тикета) и при идентифициране на некачествено изпълнение на услугата, съответните експерти от НС, които имат права, преотварят тикета.

6.3.2.7 Дейности по приключване

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

6.3.3 Обслужване на събития

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



6.3.3.1 Регистрация на събитие

Събитията могат да са:

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

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

6.3.3.2 Проверка за значимост

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.

6.3.3.3 Анализ на информацията

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

6.3.3.4 Филтриране

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

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

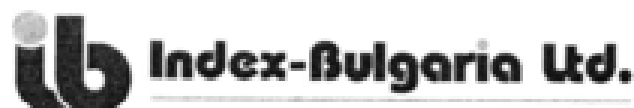
6.3.3.5 Регистрация

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

Логическа връзка с целите на настоящата поръчка:

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

1784 София, Младост 1, бл.54
Тел: 02 903 4400; *3355 (*DELL)
02 975 3465; факс: 02 975 3681
email: ib@indexbg.bg; www.indexbg.bg
Алианс Банк България АД
IBAN: 29801055611010008510
EIK: 121415889



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

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

за изпълнение на обществена поръчка с предмет

поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание
и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на
Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях

Съдържание:

1	Описание на общата организация на проекта, методологията за управление, документиране и отчитането му, контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.....	2
1.1	Методология за управление на проекта.....	2
2	Обща организация на проекта	7
2.1	Група за управление.....	10
2.2	Основни отговорности на длъжностните лица	10
3	Документиране на проекта	12
3.1	Канали за комуникация	12
3.2	Правила при комуникация	13
3.3	Срещи по проекта.....	13
4	Контрол на качеството на изпълнение.....	14
4.1	Дефиниция на качеството.....	14
4.2	Роля на качеството	14
4.3	Начини на осигуряване на качеството, инструментариум.....	15
4.4	Процедура за управление на промените	28
4.5	План за управление на риска	32

1 Описание на общата организация на проекта, методологията за управление, документиране и отчитането му, контрола на качеството на изпълнение и управление на рисковете.

1.1 Методология за управление на проекта

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

1.1.1 Описание на методологията

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

1.1.2 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



1.1.3 Жизнен цикъл на проекта

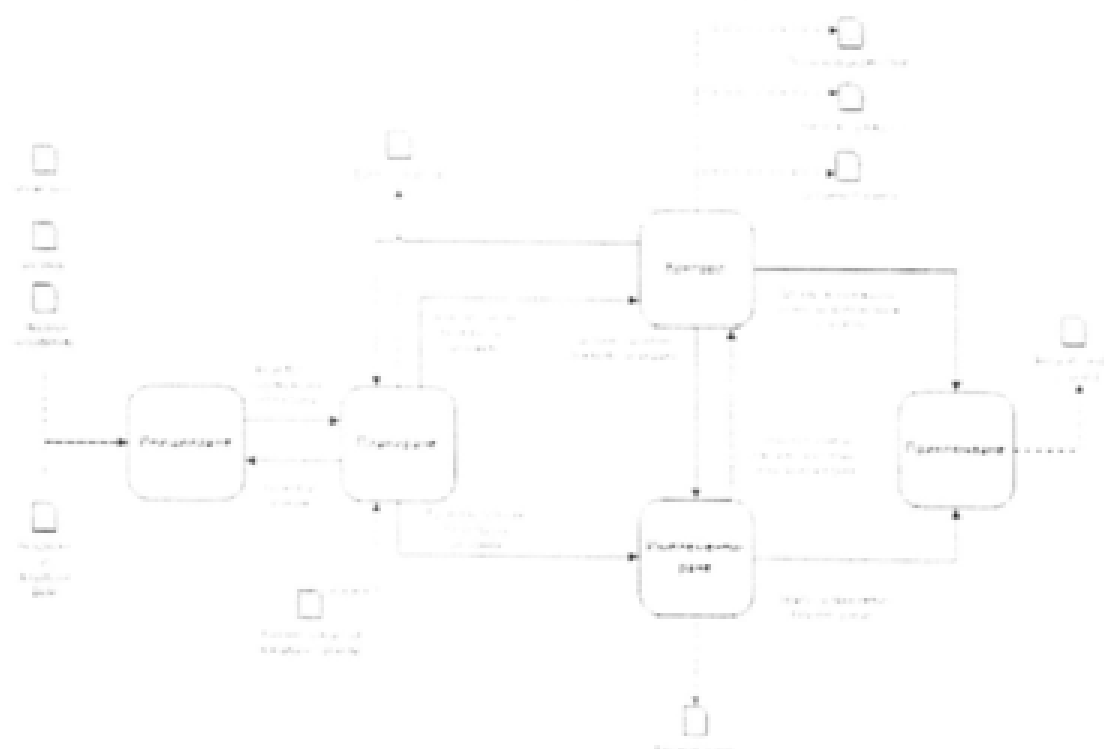
Жизненият цикъл на проекта е сбор от, в общия случай, последователни и понякога застъпващи се фази, чиито наименования или номерация се определят от нуждите на управлението и контрола на организацията. Той може да бъде определен или оформен според уникалните аспекти на организацията, индустрията или 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 дадат следните примери:

- процесите по идентифициране на рисковете, оценяването им, както и планирането на конкретни мерки за всеки идентифициран риск, имат за изходен материал регистъра на рисковете

- процесът по управление на комуникацията има за изходен материал различни типове отчети – за текущия статус, за напредъка, с прогнози и др.

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

1.1.4 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 инициерирането (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



1.1.5 Приложими области от знания

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

1.1.5.1 Интеграционно управление – Integration Management

В тази област са включени процеси и дейности за идентифициране, дефиниране, комбиниране, унифициране и координиране на разнообразните процеси и дейности за управление на проекта. Интеграционното управление включва изборът при разпределяне на

ресурсите, намирането на баланса при противоречащите си цели и алтернативи, както и управлението на взаимовръзките между различните области.

1.1.5.2 Управление на обхвата – Scope Management

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

1.1.5.3 Управление на сроковете – Time Management

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

1.1.5.4 Управление на разходите – Cost Management

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

1.1.5.5 Управление на качеството – Quality Management

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

1.1.5.6 Управление на човешките ресурси – Human Resource Management

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

1.1.5.7 Управление на комуникациите¹ - Communication Management

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

1.1.5.8 Управление на риска – Risk Management

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

1.1.5.9 Управление на снабдяването - Procurement Management

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

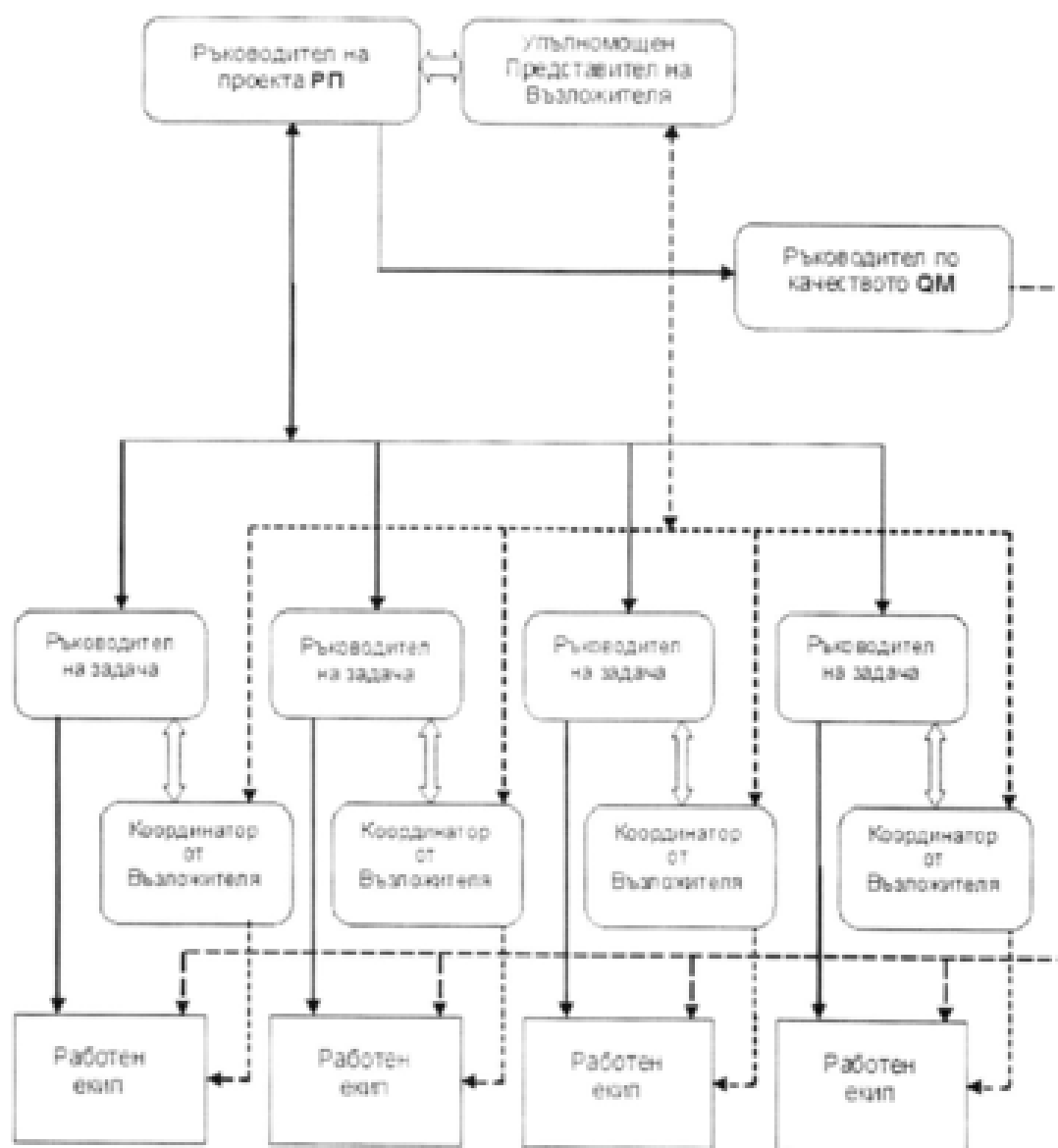
1.1.5.10 Управление на заинтересованите страни – Stakeholder Management

Включва процесите нужни за идентифициране на хора, групи, или организации, които биха могли да влияят върху проекта или са повлияни от проекта; анализиране на очакванията на заинтересованите страни и техните влияние върху проекта и разработването на подходящи стратегии за ефективно ангажиране на заинтересованите страни в проектните дейности и решения. Една от ключовите цели на проекта би трябвало да е удовлетворение на заинтересованите страни.

2 Обща организация на проекта

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

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



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

- Ще се извършва декомпозиция на задачи с точно определен обхват и дефинирани изисквания за продукта.
- Изпълнението на отделните задачи ще се осъществява от работни екипи. В рамките на работните екипи ще се сформират постоянни или временни работни групи на функционален принцип (съобразно необходимата

квалификация) по преценка на ръководителя на екипа. При целесъобразност ще се прилага и смесен вариант.

- За осигуряване ефективно изпълнение на изискванията по проекта, от състава на Възложителя ще се определя служител, който ще консултира работния екип (координатор).
- Участие на специалисти от Възложителя в процеса на реализация на проекта гарантира:
 - достоверен анализ,
 - адекватни проектантски решения,
 - ефективна подготовка на служители от Възложителя за предстоящата поддръжка / развитие на системата.
- Ръководството на проекта ще се осъществява от ръководител на проекта РП, съгласувано и във взаимодействие с упълномощен представител на Възложителя - УПВ.
- Оперативното управление ще се осъществява от ръководителите на задачи, съвместно и в сътрудничество с оторизирани представители на Възложителя – координатори за отделните задачи.
- Управление на качеството ще се осъществява от ръководител по качеството QM.
- Прилага се йерархично управление на проекта:
 - На ниво задача, в контекста на проекта, управлението ще се осъществява от ръководителя на задачата, а за екипа от Възложителя по съответната задача – опосредствано координатора от Възложителя.
 - За оперативно управление ще се сформира Група за управление, в чиито постоянен състав се включват:
 - ръководителят на проекта РП,
 - упълномощеният представител на Възложителя,
 - ръководителите на задачи за реализация на проекта и координаторите от Възложителя,
 - ръководителят по качеството QM,

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

2.1 Група за управление

Групата за управление ще изпълнява следните основни задачи:

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

2.2 Основни отговорности на длъжностните лица

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

Ръководителят на проекта РП:

- организира и ръководи изпълнението на проекта, в съответствие с утвърдените обхват на дейностите и график за изпълнението им, както и изготвя планираните отчети;
- организира и контролира подържането 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 задачи:

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

Координаторът от Възложителя по изпълнението на задача:

- сътрудничи с Ръководителя на задачата, като оказва организационно-техническа помощ за успешното изпълнение на задачите;
- контролира и координира своевременното осигуряване на необходимата информация;
- предлага на Упълномощения представител на Възложителя специалисти на Възложителя за участие в работния екип по задачата;
- организира и контролира участието на служителите от Възложителя в реализацията на задачата;
- съдейства на Упълномощения представител на Възложителя в организацията за приемането на междинните и крайните резултати по проекта.

3 Документиране на проекта

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

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

3.1 Канали за комуникация

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

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

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

- Хартиен носител – на хартиен носител ще бъдат разпечатвани и разпространявани документите, които са резултати от изпълнението на проекта и такива, които изискват одобрение: доклади, планове, протоколи, спецификации и др.;
- Телефон;
- Факс;

- Възможно е да се ползва и т. нар. пасивна комуникация, при което определени файлове ще се записват в предварително определено хранилище (защитено съгласно всички изисквания) и ще бъде даден достъп на всички, които имат отношение към съответния документ.

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

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

3.2 Правила при комуникация

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

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

3.3 Среци по проекта

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

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

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

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

4 Контрол на качеството на изпълнение

4.1 Дефиниция на качеството

Качеството е характеристика, която се изразява в способността за осигуряването на установени или скрити нужди. Чрез качеството се установява доколко определен продукт или услуга съответства на предварително фиксирани изисквания. Важно е да се прави разлика между качество и клас или ниво на даден продукт или услуга. Примерно, за услуга А като качествен параметър е фиксирано максимално време за разрешаване - 3 дни, а за друга услуга – Б - като качествен параметър е фиксирано максимално време за разрешаване до 2 часа. При това положение, когато доставчикът на услуги изпълни услуга А за 3 дни, а услуга Б за 4 часа, то може да се каже, че услугата А е с по-високо качество, независимо от факта, че е изпълнена за по-дълъг срок. Важното е да съответства на заложените параметри.

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

4.2 Роля на качеството

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

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

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

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

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

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



фигура Роля на качеството

Подобното разглеждане на различните случаи е описано в 4.3.9 Проследимост.

4.3 Начини на осигуряване на качеството, инструментариум

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

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

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

прилагат с цел бъдещи резултати, много е трудно предварително да се оцени тяхната ефективност и ефикасност.

Инструментарият, 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 разгледани някои от посочените по-горе инструментариуми и тяхното отношение към осигуряването на качеството.

4.3.1 Формализиране на процесите

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

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

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

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

4.3.2 Обучение

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

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

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

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

4.3.3 Поддържане на база данни от знания

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

- **Структурирана база данни** – това е съвкупността от процедури, инструкции за изпълнение на конкретни дейности, които са складирани в определено хранилище, така че могат да бъдат намерени по всяко време от членовете на екипите на Изпълнителя. Ще бъде осигурена възможността за класифицирането на тези данни по определени признаци (метаданни) на всеки от документите – за коя услуга се отнасят, за коя система, за кой приложен софтуер и т.н. При промяна на някой от тези документ, задължително се изпраща съобщение до екипите, които имат отношение към документа.
- **Набор от подсказки** (т. нар. hint-ove) – кратки записи, които са относими за конкретно устройство, софтуер и са свързани с решаването на конкретен инцидент / проблем. Целта е когато един от членовете на екипа е намерил решение, другите да не го откриват наново, а директно да го прилагат. В някои случаи е приложимо, конкретната подсказка да доведе до промяна на определена процедура или инструкция. За удобство е нужно да се предвиди лесно откриване на подобни подсказки, по определен признак, устройство, софтуер, ключова дума или др. подобни.
- **Дискусии по конкретен проблем** – в платформи от типа на форумите, членовете на екипа споделят конкретни срещнати проблеми и съответните за тях начини за преодоляване. Много удобен вариант е комбинацията между трите различни типа записи, като в този на практика може да се ползва като още един вариант за лесно откриване на решения. Записаните тук решения, според приложимостта могат да се направят и в **Набор от подсказки**, а ако имат отношение и да доведат до промяна или нов запис в **Структурирана база данни**.

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

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

- Изпълнение на процедурата по конкретни стъпки;
- Унифициране на подхода за изпълнение на дейността;
- Запис, доказващ 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 договори дали са нужни съответните копия на Възложителя.

4.3.5 Управление на промените

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

4.3.6 Управление на риска

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

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

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

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

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

4.3.8 Одит

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

4.3.8.1 Планиране на одит

- Определяне на целите и обхвата на одита - дефинират се границите, в които ще се разгърнат дейностите по одита, изискванията за краен резултат и задълженията на одитиращата страна.

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

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

- Обхват (задачи и въпроси) на одита;
- Време и срок за изпълнение;
- Изпълнителя от екипа;
- Място и метод за проверка.

4.3.8.2 Провеждане на одит

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

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

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

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

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

4.3.8.3 Приключване на одит

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

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

4.3.8.4 Инспекция

При инспекцията се проверява доколко подготвеното отговаря на изискванията на клиента. В общия случай, този подход е приложим когато нещо конкретно се предава на клиента т.е. софтуерен продукт, определен устройство. В противовес, качеството на дадена услуга основно може да се осигури чрез одит. И това е обусловено от самата дефиниция на това що е (управляема) услуга – нематериален продукт, представляващ набор от конкретни техники, които в комбинация с предоставени ресурси са средство клиентът да получи стойност.

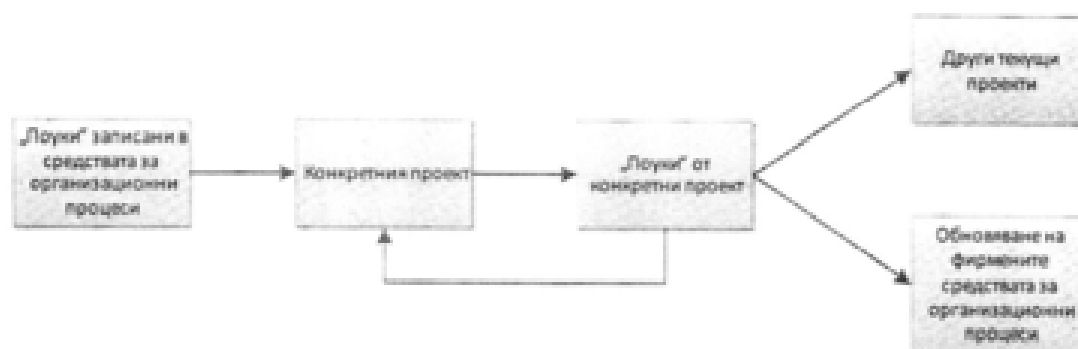
4.3.9 Проследимост

4.3.9.1 Натрупване на допълнителна информация с цел анализ и бъдещи действия

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

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

Процесът по натрупване и ползване най-общо може да се опише със следната фигура "Поуки" за конкретен проект



фигура "Поуки" за конкретен проект

4.3.9.2 Коригиращи действия

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

4.3.9.3 Превантивни мерки

Изпълнението на целенасочените 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.

4.3.9.4 Поправка на дефект

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

Основната цел на настоящия раздел, както и на впоследствие договорените по време на преходния период подходи за изпълнението на услугите е така да бъде заложено изпълнението на дейностите, че подобни случаи на дефекти да се установят още по време на изпълнението на вътрешно тестване от експертите на „Индекс-България“, така че на Възложителя да се предостави завършен продукт. Казано е други думи, панирането, осигуряването и контрола на качество така ще бъдат организирани, че поправката на дефекти ще е процес, случващ се вътрешно т.е. по време на самата разработка и преди фиксирания краен срок за готов продукт.

4.3.9.5 Обновяване (Ъпдейт)

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

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

4.3.10 Процеси за осигуряване на качеството

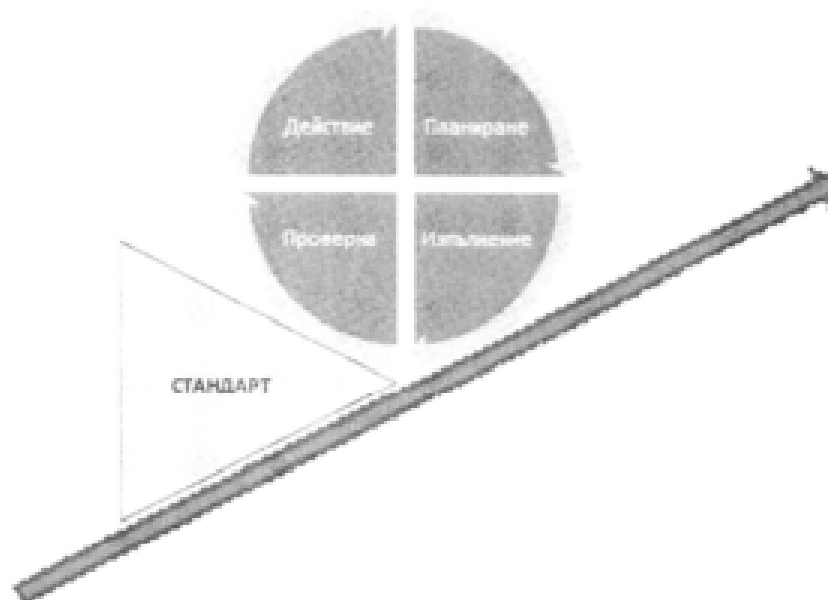
4.3.10.1 Планиране на качеството

В рамките на този процес ще се идентифицират стандартите за качество за конкретния проект и начините за спазването им. Планирането на качеството е един непрекъснат процес, който ще следва стъпки дадени на фигура Планиране на качеството.



фигура Планиране на качеството

На практика, това препланиране се извършва в контекста на ITIL 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

4.3.10.2 Гарантиране на качеството

В рамките на този процес се изпълняват всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът ще отговаря на съответни стандарти, процедури. Процесът се изпълнява се извършва в хода на изпълнение

на дейностите от проекта, обхващащ задълженията на Изпълнителя. Или казано по-просто, в рамките на този процес ще се изпълняват планираните вече действия, с които се осигурява изискваното качество.

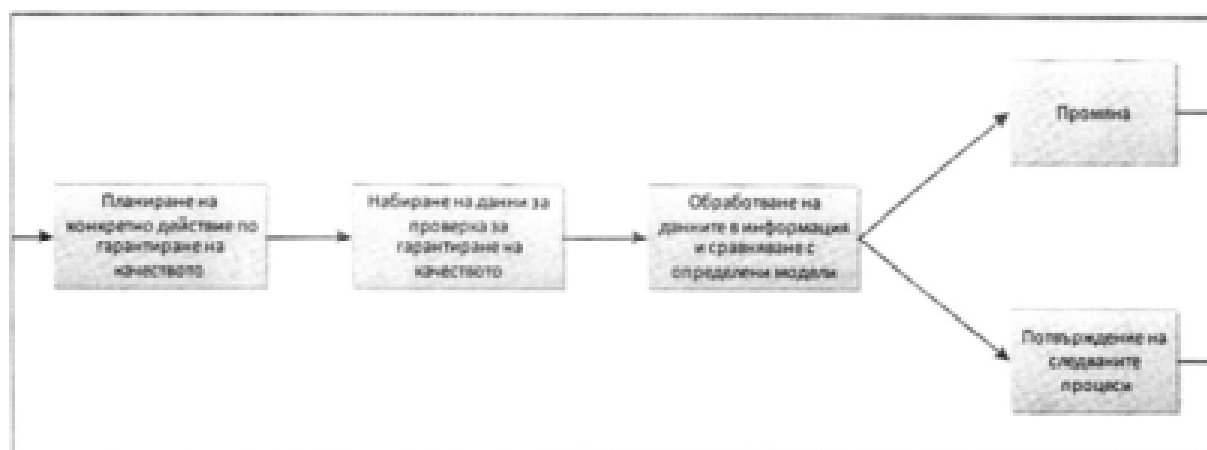
Дейностите извършвани в рамките на този и горния процес са от типа на т.нар. вградено качество т.е. предварително се изпълняват дадени процеси, стъпки, дейности около основния процес (по изпълнение на конкретна дейност при предоставяне на услугата), така че резултата от този процес да е с високо качество – възможно най-близко до очакванията на потребителя.

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

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

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

Процесът може визуално да се представи с 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 избрана коя ще е и как ще се изпълнява в рамките на процеса по Планиране на качеството
- Набиране на данни за проверка за гарантиране на качеството – извършване на одит, натрупване на данни за подготовка на балансирана карта на представянето;
- 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.

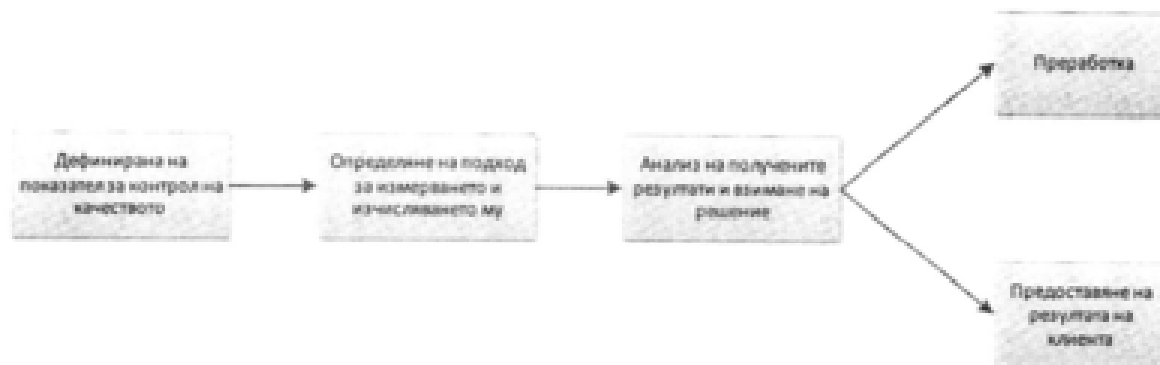
За гарантирането на качеството от описаните по-горе различни видове инструментариум ще се ползва:

- 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.

4.3.10.3 Качествен контрол

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

Визуално процесът се представя със следната фигура 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

4.4 Процедура за управление на промените

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

Процедурата за управление на промените описва процесите, които се извършват при подаването на заявка за промяна, която се отклонява от основните рамки на проекта, нейното одобрение и изпълнение. Целта на процеса е да гарантира, че всички промени са 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.

4.4.1 Общи изисквания

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

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

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

4.4.2 Процес на процедурата за управление на промените

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



Фигура 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.

4.4.2.1 Подаване на заявка за промяна

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

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

Подадените писмени заявки ще бъдат въвеждани в 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).

4.4.2.2 Оценяване на ползи, влияния и рискове

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

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

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

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

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

4.4.2.3 Одобрение на промяната

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

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

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

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

4.4.2.4 Изпълнение на промяната

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

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

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

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

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

4.4.2.5 Докладване на резултатите

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

4.5 План за управление на риска

В предложението на „Индекс-България“ са описани действия и мерки относно използваната методология за управлението на риска. Посочени са възможните рискове, които могат да възникнат по време на изпълнението на проекта и визията за тяхното управление – подходящи мерки за третиране. Разглеждани са идентифицираните от Възложителя рискове, както и допълнено са дадени от Изпълнителя идентифицирани към момента на подаване на предложението. След стартирането на проекта и провеждане на въвеждащата 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.

4.5.1 Процес по управление на риска

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

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

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

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

Всеки проект е обект на постоянна промяна по отношение на работната и околна среда. Рисквата 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

4.5.1.1 Идентифициране и анализ на рисковете

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

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

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

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

Идентифицирането на риска няма да се извършва само в началото. Това ще е един продължаващ във времето процес. При всяко откриване на нов риск, ще се прави съответния запис в регистъра, като за новия риск се извършват всички необходими действия – анализ, квалифициране, оценяване и стратегия за третиране.

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

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

4.5.1.2 Оценка на рисковете

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

Таблица - Определяне на степен на значимост за конкретния риск

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

Много ниско	Проявлението на риска ще доведе до промяна на разходите по проекта под 3% от предвидените или незначителна промяна в качеството на проекта	1
-------------	--	---

- и респективно нива на вероятност от настъпване на риска;

Таблица - Определяне на вероятност от настъпване

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

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

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

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

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

В избраната методика рисковете са функция на:

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

Посоченото оценяване се прави поне два пъти – при идентифицирането на рисковете и след прилагането на предложените мерки за третиране на риска. Целта е да се намери приемлива оценка за остатъчния риск след третиране на идентифицираните рискове с

предложените мерки за третиране. Освен това, регулярно на фиксирания период се прави преоценка на рисковете, като се проследява актуалността на риска и неговата оценка.

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

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

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

4.5.1.3 Планиране на стратегия и мерки за въздействие на риска

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

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

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

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

Стратегии за третиране на отрицателен риск:

- **Предотвратяване (Избягване)** на риска – при тази стратегия се цели да се избегнат условията, при които конкретния риск се проявява или обекта върху който ще се прояви риска да се изолира от евентуалното му въздействие. Като цяло стремежът е да се избегне опасността въобще.
- **Намаляване (Ограничаване)** на риска - стратегия, при която целта е да се намали влиянието на риска или вероятността рискът да се прояви.
- **Прехвърляне** на риска - ползват се стандартни услуги. Типичният пример на прехвърляне на риска е ползването на застраховка.
- **Приемане** на риска – в случай, когато нито една от по-горните стратегии е възможно, тогава проявлението на риска просто се приема. Целта на управлението на подобен вид рискове е, че те могат да променят своята значимост и да не е нужно да бъдат наблюдавани или анализирани. За подобен тип рискове, ако е приложимо, е възможно да бъдат предлагано временно решение на проблема.

Стратегии за третиране на положителен риск:

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

4.5.1.4 Контрол на риска

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

иницира със съответните членове на преглед и анализ за нови рискове, както и на вече регистрираните.

Сам по себе 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 неефективност при прилагането на защитните мерки ще бъдат преразглеждани контролите за защита, като при необходимост ще бъдат прилагани нови мерки с цел пълното и трайно отстраняване на рисковете.

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

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

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

За всеки риск ще бъдат предложени изпълними мерки за минимизиране/предотвратяване на всеки един от рисковете. За всяка от посочените мерки ще се посочат отговорните лица и степента на критичност на риска (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.

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

4.5.3 Мери за третиране на посочените рискове

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
1.	Недобри комуникации между екипите на Възложителя и Изпълнителя	3	2	Рискова	Избягване	За всеки материал, отчет ще има фиксирана дата - краен срок, до който би следвало да се изготви съответния документ. Допълнително при отчитане на всяка дейност, в съответния доклад ще се описват всички материали, които ще е нужно да се предават за следващия период и ако е нужно, детайлирано. Ще се подготви процедура за комуникация и взаимодействие. В допълнение вече има изградени добри практики, както и подготвени участниците в процеса са изградили добри партньорски взаимоотношения.	Ръководител екип от Изпълнителя Ръководител проект на Възложителя	3	1	Рискова експозиция	Приемане Проведането на анализ 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	
2.	А. За екипа на изпълнителя Недостатъчна ангажираност на персонала	4	1	Рискова	Избягване	Използването на подход за управление на проекта от страна на изпълнителя, както и системата за разпределяне на задачи и преработване на изпълнението им са свързани с предвидено създадена организация на работа в „Индекс-България“, която пряко влияе на посочения риск. В допълнение, за ангажираността на ресурсите в „Индекс-България“ е въведена админативна система за мотивация на участниците в конкретен проект.	Ръководител екип от изпълнителя	1	1	Рискова експозиция	Мерки за третиране на остатъчния риск
				Незначително	Ограничаване					Незначително	Мерки за третиране на остатъчния риск

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Оптимизиращи фактори	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчни риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
	Б. За екипа на Възложителя Недостатъчна ангажираност на персонала	4	1		Избягване	Издаване на вътрешен акт от страна на Възложителя с определен на екип по проекта, както и дефиниране на ролята на участниците в този екип и предоставянето на съответните им полномощия.	Ръководител на проект на Възложителя	2	1		Приемане Преследването на нивото на този риск и при нужда ескалация, така че да се въведат влиянието на членовете на екипа.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
3.	Недоброто познаване на: - ИТ инфраструктурата на Владожител; бизнес процесите, обхващани от ИИС; - нормативната уредба в областта на търговката.	3	1	Рискова експозиция	Избягване	В скипа на Инялнителз участват експерти с дълготраиннен стаж в изграждането и поддръжането на съществуващата интегрирана информационна система, нейните компоненти, базовите програмни средства, както и хардуерните устройства, върху които системата се експлоатира.	Ръководителят от скипа Инялнителз	1	1	Рискова експозиция	Приемане на Предлагането на ниво на този риск и при нужда планиране на допълнителни мерки.

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерси за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерси за третиране на остатъчния риск
		Степен на изключителност	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на изключителност	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
4.	Недостатъци, липсващи или изправително разпределени ресурси (човешки, финансови, техн. средства и др.)	4	2	Рискова	Избягване	Ясно формулиране на обхвата на проекта. Разпределение на ресурсите за всяка от дейностите и изданието на максимално ранен етап. Детайлизирането на изданието, така че те да бъдат коректно обединени с ресурс.	Ръководителски от изпълнителя	3	1	Рискова експозиция	Мерси за третиране на остатъчния риск
				Ниска	Ограничаване	Включването на допълнителен ресурс (от всички споменати изданието от Изпълнителя) по време на изпълнение на проекта. Опитът на Изпълнителя и предания изданието на този проект е гаранция за ниската вероятност от провала на този риск. Формализирането на процесите, които в своята същност са познати на Изпълнителя, намалява степента на изключителност на риска. Използването на структурирани подходи за осигуряването на качество допълнително ограничава риска.				Ниска експозиция	Мерси за третиране на остатъчния риск

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакции	Мерки за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерки за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
5.	Забавяне във валидирането на материалите от страна на Въложителя	5	2	средна	Ограничаване	В заданието са фиксирани сроковете, в рамките на които ще се валидират съответните материали от страна на Въложителя. Решително, във финалния подробен план-график ще са фиксирани конкретните дати за това.	Ръководител на проект Въложителя	3	1	ниска	Ограничаване Ясно дефиниране на отговорностите на членовете на екипа по проекта на Въложителя. При нужда и издаване, 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.	Недостатъчно добро познаване на системата от страна на крайните потребители на системата, което води до нейното неэффективно използване и/или компрометиране на нейната функционалност	3	4	Рискова	Избягване	Експертния съвет с крайни потребители по съответната тематика за начин на работа и/или обучението им, нацелен за цел представянето на системата и нейната ползота и ефективното й използване на всички функции.	Ръководител скрин от Инжентерия Ръководител проект на Възложителя	3	1	НЕ значителна	Избягване Прекладването на нивото на този риск и при нужда - планиране на допълнителни мерки - обучение и среща

№	Описание на риска	Първоначална оценка на риска			Вид реакция	Мерси за третиране на риска	Отговорни лица	Остатъчен риск			Мерси за третиране на остатъчния риск
		Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция				Степен на значимост	Вероятност от настъпване	Рискова експозиция	
7.	Отсъствие на ключов експерт от определения екип на Възложителя за работа по проекта обективни причини.	4	4	Висока	Ограничаване	Осигуряване в екип на Възложителя на дублираща експерт, който ще има компетентността и възможността да замени титулярния експерт.	Ръководител проект на Възложителя	4	2	Ниска	Ограничаване Включване на други експерти в екипа на Възложителя в хода на проекта



Приложение В към Техническо предложение на „Индекс-България“:

Отчетност в процеса на изпълнение на поръчката

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

Съдържание:

1	Цели и задачи на отчетността.....	2
2	Списък с отчетни материали	2
3	Структурата и примерно съдържание на всеки един от документите	3
3.1	Общ план за управление на проекта (Встъпителен доклад) с включена процедура по предоставяне на поддръжката)	3
3.2	Протоколи от срещи.....	4
3.3	Протоколи за извършени дейности	4
3.4	Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец).....	5
3.5	Приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период.....	6
3.6	Заклучителен отчет	7
4	Регулярността на предоставяне	8

1 Цели и задачи на отчетността

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

Задачите, които решава тази отчетност са:

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

За отчетните продукти ще се фиксират:

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

2 Списък с отчетни материали

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

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

3 Структурата и примерно съдържание на всеки един от документите

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

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

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

- Кратко описание на Ветънителната среща.

3.2 Протоколи от срещи

Примерно съдържание:

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

3.3 Протоколи за извършени дейности

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

3.4 Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец)

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

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

Примерно съдържание:

- Реквизити на проекта (договора) и конкретния протокол:
 - Наименование на документа, предмет на договора, детайли за Възложителя и Изпълнителя;
 - Дата и място на съставяне, Пореден номер, Отчетен период;
- Описание на извършените дейности:
 - Пореден номер на заявката;
 - Заявено от страна на Възложителя - подробна входна информация за регистрацията на заявката;
 - ID номер на заявката (за тези, които са регистрирани през системата за проследяване на заявките);
 - Тип на дейността;
 - Детайли по извършените дейности;
 - Статус на заявката;
 - Причини, ако не е приключила.
- Актуално състояние на компоненти/библиотеки/модули с цел повишаване сигурността и/или функционалността на системите
- Анализ от прегледа на договорите;
- Особености при изпълнение на дейностите по архивирането;
- Качество на изпълнение – за всички заявки;
- Нужни промени;
- Промени по конфигурацията;
- Предложения за променени в настройките и конфигурациите;
- Описание на проведените срещи;

- Брой срещи
 - Дискутирани теми;
 - Взети решения;
- Текущ статус на промените:
 - Статус на всички промени от началото на проекта
 - Промени, регистрирани в отчетния месец
 - Изпълнени промени в рамките на месеца
 - Неприключени промени в рамките на месеца
 - Причини за не-приключване на неприключените промени
- Очаквани дейности през следващия период
- Статистическа информация за броя, вида и статуса на заявените проблемите;
- Друга информация;
- Подписи на представители на Изпълнителя и Възложителя.

3.5 Приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период

Този тип протоколи се подготвят след приемане на месечния отчет за предоставените услуги, описан в преходната точка.

Примерното съдържание на протоколите е:

- 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;
- Общо състояние на системите;
- Обобщена информация за постигнатото качество при изпълнението на заявките;
- Забележки от страна на Възложителя (ако има такива);
- Препоръки от страна на Възложителя (ако има такива);
- Подписи на представители на Изпълнителя и Възложителя.

3.6 *Заключителен отчет*

Примерно съдържание:

- Общо брой регистрирани заявки;
- Статистическа информация:
 - Разбивка по вид – инциденти, заявки за услуги, други;
 - Разбивка според типа дейност;
- 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.

4 Регулярността на представяне

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

4.	Месечен отчет за предоставените услуги (за съответния месец)	До 5 работни дни след приключване на съответния отчетен период.	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя	- по имейл
5.	Приемателно-предателен протокол за приемане на извършените услуги за съответния месечен период	До 5 работни дни след приемането на месечния отчет по ред 4 на таблицата	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия
6.	Заклучителен отчет	До 10 дни от приключването на проекта	Ръководителя на проекта от страна на Възложителя Екипа по управление на проекта на Възложителя	- предварително – по имейл; - след одобрение – на хартия



„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

Приложение № 3

към договор

№ *011-415-02-19/*

03.10.17г.

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ¹

По Образец Приложение № 4

за изпълнение на обществена поръчка с предмет
поддръжка на Интегрираната информационна система на Народното събрание и
свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и 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, подписаният, представляващи и управляващи, представяме на вниманието Ви следното ценово предложение:

1. Предлагаме обща цена за изпълнение на услугите, предмет на поръчката, в размер на 51 960.00 (петдесет и една хиляди деветстотин и шестдесет лева и 0 стотинки) лева без ДДС.²

В цената се включват всички разходи за изпълнението на поръчката, с изключение на доставката на резервни части за хардуерните устройства, както и замяната на хардуерни компоненти. 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 52 000 (петдесет и две хиляди) лева без ДДС).

2. Плащането се извършва в български левове, по банков път, на дванадесет равни месечни вноски, в срок до 15 (петнадесет) дни от изтичане на всеки месечен период, считано от втория месец от сключване на договора.

Всяко плащане ще се извършва въз основа на следните документи:

- а) отчет за предоставените услуги за съответния месец, представен от Изпълнителя на Възложителя.
 - б) приемателно-предавателен протокол за приемане на извършените услуги, подписан от Възложителя и Изпълнителя, и
 - в) фактура за дължимата сума за извършените услуги, издадена от Изпълнителя и представена на Възложителя.
3. Срокът на валидност на настоящето ценово предложение е съобразно посоченото в обявата за обществената поръчка.

11.09.2017 г.

Подпис и печат:

чл. 2 33ЛД

1. Управител Любомир Атанасов
(длъжност и име)

..... чл. 2 33ЛД

2. Управител Благой Ленков
(длъжност и име)

Забележка:

¹ Участникът има право по своя преценка да допълва и включва информация в офертата си извън определеното по-горе минимално задължително съдържание

² При разлика в сумите, изписани с цифри и словом, за валидна се приема сумата словом

1784 София, Младост 1
 Tel : 02 903 4400; *3355
 02 975 3465; факс: 02 975 3681
 email: ib@indexbg.bg; www.indexbg.bg
 Алтана Банк България АД
 IBAN: 2980195611010006510
 ЕИК: 121415869



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

Приложение № 4

към договор

№.....

СПИСКЪК - ДЕКЛАРАЦИЯ

за експертите, предложени от „Индекс-България“ ООД, които ще бъдат ангажирани с изпълнението на обществена поръчка с предмет: „Поддръжка на Интегрираната информационна система на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народно събрание и уеб сайт на Държавен вестник, както и синхронизирането на данните между тях“

Експерт Роля в проекта	Образование	Професионална квалификация	Професионален опит
Ръководител на проекта Николай Цветанов Дойчев	Магистър инженер по електроника и автоматика; 1995; Рег. № 65738/11.12.1995 г. - ТУ София	Сертификати: • Професионален проектен мениджър – РМР- РМР № 1625142/01.07.2013 г., сертифицираща организация – РМР; • ITIL v.3 Foundation, сертифицираща организация Exin - № 4128466/28.02.2011 • Foundation Certificate of Business Analysis – BCS – No 00262472/15.05.2016	2013 г. – до момента – на трудов договор в „Индекс-България“ ООД – Мениджър ИТ услуги, ръководител и координатор на проекти Над 18 години общ професионален опит в областта на информационните технологии и автоматизираните информационни системи. Над 5 години специфичен опит в управлението на ИТ проекти. Специализация по РМ. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложителя Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народно събрание и на официалния уеб портал на НС с четири нови информационни релстъръ и модул за отовествяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания ИИС на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народно събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях“. Роли: Ръководител и координатор по изпълнението на договора.

март 2015 – август 2015

		Договор с възложител Агенция за адресно регулиране - „Изграждане на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване”. Роля: Координатор на проекта ноември 2014 – май 2015 Договор с възложител ДП „Пристипна инфраструктура” с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на мерките в пристанищата” по проект “ANNA – ADVANCE-13”. Роля: Главен проектант и координатор на проекта септември 2014 – ноември 2014 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология”. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BG051PO001-6.2.10 „Национална информационна система по трансфузионна хематология” в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси”. Изграденният уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни административни услуги. Софтуерната архитектура на системата, осигуряваща електронните услуги, е на базата на трислойния модел. Роля: Главен проектант и координатор на проекта. октомври 2010 – октомври 2013 Възложител: Космо България Мобайл ЕАД (Глобул) Предоставяне на ИТ услуги за развитие и оптимизации на търговските обекти В рамките на проекта се предоставят ИТ услуги свързани с осигуряване на непрекъснат работен процес на магазинната мрежа на Глобул (вкл. и Германия) – около 300 обекта. Основните дейности са описани по-долу, като предоставянето има е 7 дена в седмицата, 14 часа на ден:

	• Сърият деск • Обслужване на десктоп устройства и осигуряване на поддръжка на базов софтуер на място и отдалечно • Обслужване на корпоративни приложения на ниво краен клиент Всички дейности по обслужването следват най-добрите практики по ITIL, като са съобразени с изискванията, както и клиентски политики, и процедури по ISO 9001 и ISO 27000. Роли: Ръководител на проект – Менеджър предоставяне на услуги. септември 2009 – февруари 2013 Възложител: Юробанк България АД (Пощенска банка) Предоставяне на десктоп услуги за крайни клиенти на Юробанк България АД Проектът обхваща обслужване на компютърното и периферно оборудване по всички клонове на банката, както и в главната им централа. Обхватът му е над 3000 работни места, ситуирани в 280 клона и централен офис (предвид разположен на 5 адреса в гр. София). Предоставянето на услугите включва: - Разпределение, диспечеризиране и мониторинг на заявки - Отдалечна ИТ услуга - Обслужване на място при краен клиент - Инсталиране на нови устройства В подписания договор, специална клауза рамкара изпълнението на проекта и цяло съвместно най-добрите практики от ITIL. Роли: Ръководител на проекта – Менеджър предоставяне на услуги. октомври 2011 – май 2012 Възложител: Профит АД Проектиране, доставяне и инсталиране на хардуерни устройства и базов софтуер, с цел осигуряване на работа по възврат стандарт ISO 27000 Проектът представя изграждане на информационна система, която да отговаря на нуждите на въведения в клета стандарт ISO 27000. При изпълнението му са доставени и инсталирани мрежово, сървърно и компютърно оборудване. Създадени са необходимите за работа частни виртуални мрежи и са	
--	---	--

	инсталирани и настроени нужните системи за автоматизиране на целия IT процес. Основно се ползва технологията на Microsoft, като за целта на проекта са инсталирани, настроени и персонализирани подентими за електронна поща – MS Exchange; подсистема за комуникация – MS Lync; системи за защита – MS Forefront TMG; MS Forefront endpoint; MS RMS услуги, както и терминиална услуга на Microsoft Remote desktop Services. Като част от проекта са предоставени учебни материали и е извършено обучение на представител на клиента. Роли: Ръководител на проекта – Менеджър предоставяне на услуги. септември 2010 – май 2011 Възложител: С.Р.И. България ЕООД Изграждане на система за знания С цел максимално добро, бързо и проактивно обслужване, в рамките на компанията са подготвени процедури по класифициране и знание на груповата информация, персонализиране знания по конкретен проблем/приложение, както и нови данни. Крайната цел е информационната система бързо да предоставя точната информация. Разработени и конкретни процеси по търсене на информацията. Получени са хетерогенни технологии като MS SharePoint и технология с отворен код, Knowledge Base Module на framework OTRS. Изграждането на система, е извършена като иницило се следват корпоративните стандарти ISO 9001 и ISO 27000, както и най-добрите практики по ITIL.. Роли: Ръководител на проекта септември 2010 – март 2011 Възложител: С.Р.И. България ЕООД Инсталация, внедряване и разширяване на информационната система за десктоп обслужване Проектът включва изграждане на информационна система за автоматизиране на процесите по ИТ обслужване при предоставянето на услуги на Глобул, съгласно условията на договора. В рамките на проекта е изградена информационна система за регистрация, класификация и приоритизация на		
--	--	--	--

		получените заявки. В зависимост от техния тип, всяка заявка следва собствен информационен поток със съответния интерфейс към различните участници. Системата осигурява възможност за слеждане на определени параметри, така че лесно да им информация за следените ключови параметри на услугата (KPI). Основна са ползвани технологии с отворен код и rfp. Системата е изцяло съобразена с въведения стандарт ISO 9001 и следва практиките по ITIL. Роля: Ръководител на проекта основани 2009 – юни 2010 Възложител: Юрбанк България АД (Пощенска банка) Изпълнение на промяна и подграждане на автоматизирана система за заявки на Пощенска банка, с цел да отговаря да на изискваният на подписанни договор В рамките на проекта е направен анализ на съществуващата система, както и поните нужди на които трябва да отговаря. Разработени са процеси за различните сценарии, като за всяка заявка са описани атрибутите, статусите през, които трябва да мине, както и другите информационни обекти, с които е нужно да комуникира. След промяната на вътрешно на съществуващата система, са направени нужните тестове, така че да се валидира дали направените промени съответстват на първоначалното задание. Използване са технологията с отворен код, както и MS SQL. Роля: Основен архитект на промяната
Старши програмист Илко Георгиев Драгоев	Инженер - Магистър по компютърни науки и технологии Технически университет, факултет по компютърни системи и технологии, София – 2002 г. Дипл. №80380/2002	Сертификати: • Sun Certified Programmer for the Java 2 Platform 1.4 Certificate, 09.11.2006, ID: OOCDUSS0E19 • BrainBench Transcript ID # 2103578, Java 2 certificate since 2004-07-07, Java Server Pages (JSP 1.2) certificate since 2004-

		архитектура и др. Професионален опит: Януари 2009 – продължава, VMware-Bulgaria, България (www.vmware.com) Мениджър R&D • Управление на проекти • Управление на хора • Анализ и проучване на изискванията, архитектура, проектиране и внедряване Октомври 2007 – 2009, VMware-Bulgaria, България (www.vmware.com) Старши експерт в технически екип • Технически ръководител • Разработване на софтуер (Java програмист) • Проектна документация – Спецификации на изисквания за софтуер • Системна архитектура Януари 2005 – октомври 2007, Sciart Ltd, България (www.sciart.com) Старши програмист • Програмiranje (Java програмист) • Проектна документация – Спецификации на изисквания за софтуер • Системна архитектура Февруари 2003 – септември 2004, Erix Ltd, България, (www.erixinfo.com) Старши програмист • Програмiranje (Java програмист) • Анализ, проектиране и внедряване на архитектури • Управление на проекти Януари 2001 – юни 2002, Alternative Exchange Technologies, България, (www.aelix.com) Програмист • Програмiranje (Java програмист) • Поддръжка и интегриране на системата на WebSphere, DB2 and AIX	07-10 •
--	--	--	--

			Юни 2000 - юни 2001, Индекс-България ООД, България, (www.index.nat.bg) Програмист/системен администратор - Разработване на софтуер (Java програмист) - Сигурност/Техническа поддръжка на фирмената мрежа - Поддръжка на хардуер Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на ИС с четири нови информационни регистри и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базираната ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Старши програмист
Програмист Васил Димитров Шулев	Министър-специалист “Информатика” -2001 г. Сер. А -2002 СУ № 162228 СУ “Св. Кл. Охридски”	Сертификати: Сертификати: - Обектно-ориентирано програмиране на Java, Средни за разработка и компонентни модели. - Програмиране с -Java frameworks – JSP, Hibernate, Spring” - Informix Dynamic Server - Power Builder 6.5 - OPN Oracle ECM	1999 г. – до момента – на трудов договор в «Индекс-България» ООД – старши програмист Повече от 15 години професионален опит в разработване, внедряването и поддръжкането на софтуерни системи и опит като приложен програмист, разработчик на уеб приложения, ръководител на екипи за програмиране, реализация, концептуално и практическо изграждане на системна архитектура, в системни, интеграционни бази данни. Над 8 години практически опит в прилагането на Java технологиите. Над 6 години специфичен опит в областта на софтуерното инженерство, опит като старши програмист и ръководител на софтуерна разработка в проекти за разработка и внедряване на уеб базирани информационни системи за държавната администрация и други организации. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на ИС с четири нови

11g Implementation Boot Camp	информационни регистри и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания ИИС на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народно събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях". Ръка: Програмист 11.2014 – 05.2015 - Договор с възложител ДП „Пристанищна инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на масовите в пристанищата“ по проект "ANNA – ADVANCEIT". Ръка: Ръководител на екип за софтуерна разработка 07.2014 – 12.2014 – Договор по програмата за трансгранично сътрудничество България – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно време“ Ръка: Ръководител на екип за софтуерна разработка 09.2014 – 11.2014 - Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфунциона хематология за нуждите на Национален център по трансфузиона хематология" Изграденният уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като обхваща предоставя шест електронни услуги. Ръка: Ръководител софтуерен екип за разработка на уеб приложение, участва непосредствено в разработката на 6 електронни административни услуги. 09.2012-10.2013 - Разработване на интегрирана информационна система за управление на дейността „Разследване в MBR и модули за обмен на данни между ядрото на ЕРСПП и MBR; Многоословна, уеб-базирана система: JAVA2EE, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, релационна СУБД. Ръка: Старши програмист, разработчик на уеб приложение. 07.2013-10.2013- Договор № BG161P0001/3.1-03/2010/019-D-3 с Община Габрово с предмет „Информационна система“ по проект: BG161P0001/3.1-03-0028 „Интегриран проект за развитие на културно-историческия туристически продукт и свързаната с него инфраструктура в Община Габрово. Уеб базирана информационна система за управление на туристическите услуги, предлагани в АИР „Боженик“, подобряване качеството на обслужване, надграждане на информационния уеб сайт и др.
---	---

		Роли: Старши програмист, разработчик на уеб приложение 07.2011 – 02.2013 - Разработване и внедряване на АИС „e-Парламент на Р. Сърбия“ Въвежителя: Мисията в Сърбия на Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа Многоаслойна, уеб-базирана система; JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle, приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и Oracle VM; Роли: Разработчик на уеб приложение 06.2010-11.2010 - Надграждане на ИИС и интернет портала на Народното събрание на РБ (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, Tomcat, Oracle) Роли: Анализ на бизнес процеса, ръководител на програмното осигуряване, разработчик на уеб приложение 02.2010-08.2010 -АИС „Управление на документното на българското бюро СИРЕНЕ – проект по Шенген. (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, BEA WebLogic) Роли: Разработчик на уеб приложение 12.2008-12.2009 г. - Разработване на интегрирана информационна уеб система за регистрация, идентификация, проследяване на движението и контрол на тухления статус на животните за HBMC (BAX); (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, JBoss, Oracle) Роли: Разработчик на уеб приложение 12.2007 – 07.2009 - Административна Деловодно-архивна система и Интернет портал на Състатна палата на Р. България (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, Tomcat) Роли: Ръководител софтуерна реализация. 12.2006-12.2007 - Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система на Народното събрание;
--	--	--

			(Web базирано приложение – Java,JSF, MyFaces,Ajax,Oracle ,Apache tomcat) Роля: Ръководител на екип, разработчик на уеб приложение 11.2004-12.2005 - Автоматизирана информационна система за бората за издаване на свидетелства за съдимост в 113 района съдилища и Министерство на правосъдието. Проект, финансиран по ФАР (WEB приложение – C#, .NET, Oracle) Роля: Разработчик на уеб приложение.
Програмист Росица Иванова Василева	Магистър – специалност - Компютърни системи, 1992 г., Сер. А № 000101 - ТУ Габрово	Сертификации: • Програмиране с "Java frameworks – JSF, Hibernate, Spring" • Java обектно-ориентирано програмиране (MCAD) for Microsoft .NET • Microsoft Certified Application Developer • Microsoft Certified Professional • Microsoft Certified technology Specialist: .NET Framework 2.0 Web Applications • Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) • Microsoft Certified Professional Developer, Web Developer	От 2005 г. – до момента – на трудов договор „Индекс-България“ ООД – старши програмист Над 20 години професионален опит в областта на ИТ. Над 9 години специфичен опит в разработването на софтуер за web базирани информационни системи и участие в проекти по разработка и внедряване на информационни системи за големи организации, основно за публичната администрация. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на НС с четири нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базираната ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Програмист март 2015 – август 2015 - Договор с възложител Агенция за ядрено регулиране - „Изграждане на система за електронни услуги и въвеждане на комплексно административно обслужване”. Роля: Старши програмист 11.2014 – 05.2015 Договор с възложител ДП „Пристанищна инфраструктура” с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата” по проект "ANNA – ADVANCED". Роля: Старши програмист

	• Microsoft Certified Professional Developer (MCPD) • IBM Informix Dynamic Server System Administration • New Oracle DBMS Features and Architecture with Oracle Database Options	09.2014 – 11.2014 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология“. Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BCG051POX01-6.2.10 „Национална информационна система по трансфузионна хематология“ в рамките на Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“. Изграденият уеб-портал предоставя информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни услуги. Софтуерната архитектура на системата, осигуряваща електронните услуги, е на базата на трислойна модел. Модулите, предоставящи електронни услуги са разработени с използването на Java технология и използването на база данни Microsoft SQL. Роли: Старши програмист 01.2013 – 07.2013 – „Единна информационна система на медицинската експертиза в България“ Възложител: Национална експертна лекарска комисия Проучване, анализ, проектиране, разработване и внедряване на Уеб базирана система с трислойна архитектура с централизирана база данни. Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редния регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи за нуждите на медицинската експертиза и друга дъщерна документация. Позволява работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle. Роли: Старши програмист 09.2012 -10-2013 Разработване и внедряване на ИИС за управление на дейността „Разследване в МВР и модули за обмен на данни между ядрото на ЕИСПП и МВР“ Възложител: Прокуратура на Р България Бенефициент: МВР Многоослойна, уеб-базирана система.
--	--	---

C

C

		Роли: Ръководител софтуерна разработка 07.2011 – 02.2013 Възложител: Мисията за сигурност и сътрудничество в Европа Разработване и внедряване на АИС „e-Парламент на Р. Сърбия“. Многослойна, уеб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р. Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безплатен процес на обработката на документи. Приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM. Роли: Старши програмист 06.2010 – 11.2010 - Разработване и внедряване на софтуер за надграждане на съществуващата уеб базирана информационна система на Народното събрание и развитие на сайта на ИС до Интернет портал. Възложител: Народни събрание на Р.България Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България е многослойна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от транзакционен тип за над 500 потребители. (JAVAX/J2EE, Oracle Database, сървър за приложения Topical, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMware ESX) Реализирани са е-услуги за граждани и бизнес: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на ИС. Роли: Старши програмист. 12.2008 – 12.2009 Разработване и внедряване на уеб базирана Интегрирана информационна система за регистрация, идентификация, проследяване движението и контрол на здравния статус на животните (BelHIS) Възложител: Българска агенция по безопасност на храните Единна уеб базирана интегрирана ИС с трислойна архитектура, която обслужва управленските и технологични процеси в БАБХ. Осъществява информационен обмен с ДФ „Земеделие“ за заплащане на субсидии по европейски проекти и програми.
--	--	--

			(Oracle, Linux, Microsoft Windows, VMware, Oracle Database 11g, JBoss Application Server) Роли: Старши програмист, (WEB приложение – JAVA,JSF 1.2 , RichFaces,Hibernate, JBoss,Oracle, метод на разработка RAD) 02.2005 – 12.2005 Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието Възложител: ЦФФД към Министерство на финансите Уеб базирана информационна система „Бюра съдимост“ е внедрена в 113 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Системата автоматизира издването на свидетелства за съдимост за гражданите. Реализирани са електронни административни услуги. Роли: Програмист (WEB приложение – C#, JIS, Oracle)
Програмист Илиа Георгиев Георгиев	Бакалавър Информатика, 2005 г., № 0506210274/2005 г., Бургаски Св. У-тет	Сертификации: • 2006, София Обектно-ориентирана програмиране на Java • 2011, София Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp	От 2005 г. – до момента – на трудов договор и „Индекс-България“ ООД - старши приложен програмист. Над 9 години опит в областта на разработването, внедряването и поддържането на Уеб базирани информационни системи, познани с ници за програмиране: C++, PHP, Java, JSF, MyFaces, Ajax, C#; J2E: Informix, Oracle, MySQL; Операционни системи: Windows 9X, 2000-Server, XP, MS-Dos, познания по Linux; Средни за разработка: JDeveloper, Eclipse, PimpJit, JCreator, Borland C++, C++ Builder 5, MS Publisher, Front Page, Adobe Photoshop и др. Над 3 години опит като зам.-ръководител на проект и ръководител на екип от програмисти. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложителя Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на НС с четири нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роли: Програмист 11.2014 – 05.2015 - Договор с възложителя ДП „Пристираща инфраструктура“ с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и

		внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирането на маневрите в пристанищата” по проект “ANNA – ADVANCEED”. Роля: Старши програмист 07.2014 – 12.2014 – Договор по програмата за трансгранично сътрудничество България – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве” Роля: Старши програмист 09.2014 – 11.2014 – „Изграждане и пускане в експлоатация на веб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология” Изграденият веб-портал предоставя широк спектър от информация в няколко независими направления, като общо предоставя шест електронни услуги. Роля: Старши програмист 01.2013-07.2013 - Проект „Единна информационна система на медицинската експертиза в България” по Оперативната програма „Развитие на човешките ресурси”. Веб базирана система с трислойна архитектура с централизирана база данни. Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редица регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи за нуждите на медицинската експертиза и друга деловодна документация. Поддържа работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, CUB/D/Oracle. Роля: Зам.-ръководител на проект 07.2011-02.2013 - Проект - Разработване и внедряване на АИС на Народното събрание (с-Парламент) на Р. Сърбия; Многоослойна, веб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р. Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безплатен процес на обработката на документи

			Роля: Старши програмист 06.2010 - 11.2010 - Надграждане на ИИС на Народното събрание и развитие на сайта на ИС до интернет портал. Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България е многоословна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от транзакционен тип за над 500 потребители. (JAVA/J2EE, Oracle Database, сървър за приложения Tomcat, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMWare ESX). Реализирани са е-услуги за граждани и бизнес: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на ИС. Роля: Програмист, уеб дизайнер 11.2008 – 12.2009 – Разработване и внедряване на Уеб базирана Интегрирана информационна система за Българската агенция за безопасност на храните ВеИИС (WEB приложение – JAVA, JSF 1.2, RichFaces, Hibernate, JBoss, Oracle); Роля: Програмист 05.2008-12.2008 - Допълнителна доставка на софтуер за разширение на ИИС на Народното събрание – разширение на функционалността на модул и модул „Евродокументи“. Интеграция на Интегрираната информационна система с компютъризираната система за гласуване и пропускателна система на Народното събрание. Роля: Програмист, уеб дизайнер 12.2007 – 07.2009 – Разработване и внедряване на „Административна Делово-архивна система и интернет портал на Сметната палата“. Уеб-базирана система, която включва интернет портал, единна система за документооборот, система за обработка на класифицирана информация и система за електронно мултимедийно обучение на служителите. Автоматизира регистрирането и управлява електронни документи, постъпващи през електронната поща и Уеб сайтове. Роля: Програмист, уеб дизайнер 12.2006 – 12.2007 – Разработване и внедряване на уеб базирана Интегрирана уеб базирана информационна система за Народното събрание на РБ;
			- Модул АИС “Законодателна дейност”

Програмист Красимир Иванов Гущев	Магистър, специалност "Информатика" 1999 г. Сер. А -2000 СУ №145868 СУ "Св. Климент Охридски"	Сертификации: • Java Object Oriented Programming • OPN Oracle ECM • 11g Implementation Boot Camp • Information Management Informix Dynamic Server Technical V2 Professional V2 • Informix 11.5 Boot Camp • Certified Oracle Database SQL Expert • Introduction in Oracle9i for SQL Experienced Users • Oracle9i/AS Release 2: Base Administration • Oracle iDS Reports: Creation of Internet Reports • Mastering Data Windows	- Модул АИС "Парламентарни структури" - Модул АИС "Наблюдене и контрол по възрасте на ЕС" - Модул АИС "Междупароленни връзки и протокол" - Модул АИС "Делегированост" 11.2005-10.2006 – Проект, финансиран по програма ФАР - Разработване и внедряване на АИС „Планиране и проектиране на статистически изследвания“ и АИС „Статистически класификации“; Роли: Програмист От 2000 г. – до момента – на трудов договор в „Индекс-България“ ООД – от програмист до ръководителски длъжности за софтуерна разработка Над 17 години опит в областта на информационните системи и технологии, участие в проекти по разработка и внедряване на уеб базирани информационни системи за големи организации, основно за публичната администрация; дефиниране на системни изисквания и системна архитектура; дефиниране на бази данни и използване на техники за обектно-ориентиран анализ и дизайн. Опит в настройване на системната архитектура и бази данни, в информационна сигурност на уеб-приложения. Проектиране на бази данни, проектиране и реализация на бизнес-ориентирани системи; над 10 години опит във всички фази на разработването на бази данни, опит в прилагане на XML, технология; изграждане на клиент-сервър технологии, на разпределени и многобройни информационни решения. Експерт по DMS-Workflows с дълготраен опит и задълбочени познания в системи за управление на документното. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на ИС с четири нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДН, както и синхронизирането на данните между тях”. Роли: Програмист 11.2014 – 05.2015 – Договор с възложител ДН „Пристанищна
--	--	--	--

	• Building Dynamic Web Site with PHP • Fast Track to Web Site Development • Advanced PowerBuilder Controls	инфраструктура” с предмет: „Подготовка, проучване, програмиране и внедряване на пилотен проект на система за информационно осигуряване на планирването на маневрите в пристанищата” по проект “ANNA – ADVANCEIT”. Роли: Системен архитект 07.2014 – 12.2014 – Договор по програмата за трансгранично сътрудничество България – Сърбия – Разработване и внедряване на Съвместна информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве” Роли: Системен архитект 19.09.2014 – 19.11.2014 Договор № 61/19.09.2014 г. с предмет: „Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузионна хематология за нуждите на Национален център по трансфузионна хематология” Договорът за изграждане и пускане в експлоатация на уеб-портал на информационната система по трансфузионна хематология на национален център по трансфузионна хематология е част от проекта BCS1PC001-6.2.10. Роли: Системен архитект 01.2013 – 07.2013 - „Единна информационна система на медицинската експертиза в България” Въложител: Национална експертна лекарска комисия Проучване, анализ, проектиране, разработване и внедряване на Уеб базирана система с тридвойна архитектура с централизирана база данни, Моделира и автоматизира всички основни процеси на органите на медицинската експертиза. Поддържа редовна регистри. На базата на въведените и обработени данни, автоматично подготви и отпечата различни видове документи за нуждите на медицинската експертиза и друга деловодна документация. Позволява работа в реално време на над 500 потребители. Реализирани са електронни административни услуги за граждани и институции. JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle. Роли: Системен архитект. 09.2012 -10-2013 - Разработване и внедряване на ИИС за управление на дейността „Разследване в МВР и модули за обмен на данни между ядрото на ЕИСПП и МВР” Въложител: Прокуратура на Р България Бенефициент: МВР
--	--	--

		Многоослойна, уеб-базирана система. Роля: Системен архитект. 07.2011 – 02.2013 – Разработване и внедряване на АИС „e-Парламент на Р. Сърбия“. Възложител: Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа Многоослойна, уеб-базирана система, която обхваща основните дейности на законодателните процеси парламента на Р. Сърбия. Автоматизира дейностите с хартиени и електронно подписани документи, управление на документи и контрол на задачите. Реализирани са електронни услуги. Осигурява безхартиен процес на обработката на документи. Приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, засено с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM. Роля: Ръководител софтуерна разработка 08.2011 – 11.2011 - Разработване на интегрирани уеб базирани услуги и доставка на хардуерно оборудване за Националното централно бюро Интерпол. Възложител: Централата на INTERPOL – Лонд, Франция. Бенефициент: Национално бюро Интерпол-MBP Системата е реализирана като централизирано уеб базирано приложение с многоослойна SOA архитектура. Предоставя средства на повече от 3000 потребители да извършват справки по определени критерии и бавите данни на Интернет. Включва J2EE сървър за приложение, Oracle WebLogic Server, сървър бази данни IBM Informix и мрежови устройства Cisco. Роля: Ръководител на екип за софтуерна разработка, системен архитект, (WEB приложение – JAVA,JSF 1.2 , RichFaces,Hibernate, WebLogic, Informix) 06.2010 – 11.2010 - Разработване и внедряване на софтуер за надграждане на съществуващата уеб базирана информационна система на Народното събрание и развитие на сайта на НС до Интернет портал. Възложител: Народно събрание на Р България Интегрираната информационна система на Народното събрание на Република България с многоослойна WEB-базирана информационна система с централизирана база данни от транзакционен тип за над 500 потребители. (JAVA/J2EE, Oracle Database, сървър за приложение Tomcat, операционна система Oracle Linux, среда за виртуализация VMware ESX) Реализирани са е-услуги за граждани и бизнес: регистриране и обработка на
--	--	--

		системи и приложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на ИС. Роля: Системен архитект 11.2006 – 11.2007 Възложител: Министерство на финансите Бенефициент: Министерство на правосъдието Разработване и внедряване на Уеб Портал „Е-правосъдие“ за Министерство на правосъдието по проект EuropeAid/120184/D/SV/BG „Електронно правосъдие“. Разработени са 24 вида електронни онлайн услуги. Прегледателната част е реализирана с Oracle портал. Използвани са средства на Java и Pearl. База данни Oracle Database 10g. Роля: Ръководител софтуерна разработка 11.2004 – 12.2005 - Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието: Автоматизирана уеб базирана информационна система „Бюра съдник“, внедрена в 113 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Системата автоматизира издаването на свидетелства за съдимост за гражданите Роля: Ръководител екип програмисти, системен архитект.
Администратор база данни Мая Петкова Иванова	Магистър компютърни системи и технологии, 2007 г.; Рег. № 97553 / 14.12.2007г., ТУ София	Сертификации: • Oracle Database 11g Administrator Certified Professional • Oracle Database 10g: Administration Workshop I • Oracle Database 10g: Administration Workshop II • Oracle Database 10g Administrator Certified Associate • Oracle Enterprise Content Management;

Проекти:

август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб базирана Интегрирана информационна система на

		Hands-on Training • Oracle Database 10g Administrator • Certified Professional Oracle Database 10g: Implementing Audit Vault • Oracle Database 10g: Implementing Database Vault • OPN Oracle ECM 11g Implementation Boot Camp • Java обектно ориентирано програмиране • QMS Auditor/Lead Auditor ISO 9001:2008	Народно събрание и на официалния уеб портал на НС с четир нови информационни регистъра и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания МИС на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народно събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях". Роли: Администратор база данни 01.2013-07.2013 - Единна информационна система на медицинската експертиза в България. Въложител: Национална експертна лекарска комисия Уеб базирана система с триъълна архитектура. Реализирани са електронни услуги за граждани и институции. Автоматично подготвя и отпечатва различни видове документи. (JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle) Роли: Администратор база данни, системен администратор. 07.2011 – 02.2013 Въложител: Организацията за сигурност и сътрудничество в Европа и бенефициент Народно Събрание на Р. Сърбия Разработване и внедряване на МИС „e-Парламент на Р. Сърбия“ - Уеб-базирана система, която автоматизира основните дейности и работни процеси в Народно събрание на Р. Сърбия. Реализирани са Електронни услуги, e-Администрация електронен архив, регистрация и управление на електронни документи, пристигачи чрез електронна поща и уеб сайтове, административни услуги на едно гише, система за управление на съдържанието. (JAVA, JSF 1.2, Hibernate, Tomcat, СУБД Oracle, приложният софтуер на системата е базиран на Oracle Universal Content Management, заедно с Oracle DB, Oracle Linux и OracleVM). Роли: Администратор база данни, системен администратор. 08.2011- 11.2011 „Разработване на интегрирани уеб базирани услуги и доставка на хардуерно оборудване за Националното централно бюро на Интерпол в София“ Въложител: Централата на ИНТЕРПОЛ Бенефициент: Националното бюро на Интерпол Системата е реализирана като централизирано уеб базирано приложение с многослойна архитектура. Включва интегрирани уеб услуги и потребителски
--	--	--	--

		интерфейс за достъп до централните бази данни на Интернет.(WEB приложение – JAVA,JSP 1.2 , RichFaces,Hibernate, WebLogic, Informix) Роли: Администратор бази данни, експерт по управление на качеството. 06.2010 – 11.2010 Въложител: Народно Събрание на Република България Надграждане на съществуващата уеб базирана интегрирана информационна система на Народно събрание и модернизация и развитие на сайта на народното събрание до информационен (интернет) портал. Оптимизиране процесите на обслужване в контекста на електронното управление. Реализирани са e-услуги за граждани и бизнес: регистриране и обработка на сигнали и предложения, както и предоставяне на обществена информация от архива, библиотеката, пресцентъра и други звена на ИС.(WEB приложение – JAVA, JSP 1.2, RichFaces,Hibernate, Tomcat,Oracle) Роли: Администратор бази данни, Куолити мениджър. 01.2009 – 12.2011 – Договор № 45-06-004/23.01.2009 г. с предмет: Разработката на нова версия на система „Бюра съдимост“ и 3-годишно разширено следгаранционно-системно обслужване“. Въложител: Висш съдебен съвет Системата е уеб базирана система. Реализира електронни услуги за издаване на свидетелства за съдимост. Системата осигурява обслужване на гражданите на принципа „Едно гние“(WEB приложение, разработена с .NET, OS MS, Oracle DB) Роли: Системен програмист. 12.2008 – 12.2009 Разработване и внедряване на уеб базирана интегрирана информационна система за регистрация, идентификация, проследяване движението и контрол на хранения статус на животните (BetAC) Въложител: Българска агенция по безопасност на храните Единна уеб базирана интегрирана ИС с трислойна архитектура, която обслужва управленските и технологични процеси в БАБХ. Осъществява информационен обмен с ДФ „Земеделие“ за заплащане на субсидии по европейски проекти и програми. (Oracle Linux, Microsoft Windows, VMware, Oracle Database 11g, JBoss Application Server)
--	--	---

			Роля: Системен администратор 07.2005 – 12.2005 Проект по програма ФАР с бенефициент Министерство на правосъдието Въложител: ЦЗФД към Министерство на финансите Уеб базирана информационна система „Бюра съдимост“ е внедрена в 113 районни съдилища и Министерство на правосъдието. Системата автоматизира издаването на свидетелства за съдимост за гражданите. Роля: Системен администратор.
Специалност по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Юлиан Константинов Костов	Майстор, специалност „Изчислителна техника“, 1991 г., диплома Серия АЕ № 017236, Технически университет - София	Сертификати: • Microsoft SQL Server, 2012 • Oracle WebLogic Server, 2012 Microsoft - Microsoft Certified Professional: - 217 Implementing and Administering a Microsoft® Windows® 2000 - Directory Services Infrastructure Jan 15, 2002 - 216 Implementing and Administering a Microsoft® Windows® 2000 - Network Infrastructure Jan 08, 2002 - 210 Installing, Configuring, and Administering Microsoft® Windows® 2000 Professional Dec	От 2009 г. – до момента – на трудов договор в Индекс-България ООД – Системен програмист, системен администратор, експерт IT/Мрежи и комуникации Професионален опит: Широк експерт, обхващащ всички етапи от проектирането, внедряването и поддръжката на информационни системи – включително избор на готови решения или подходящи компоненти, събиране на компютърни системи, монтаж на периферия и комуникационни устройства, оптимални устройства, диагностика и 'отстраняване' на проблеми, инсталация, настройка, диагностика и оптимизация на базово и приложно програмно осигуряване. Над 20 години опит като експерт – IT/Мрежи и комуникации, системен програмист, системен администратор, проектиране и внедряване на информационни системи и технологии, над 5 години опит в проекти, свързани с инсталация, внедряване, конфигуриране и поддръжане на IT инфраструктура (сервъры, дискови масиви, операционни системи, технологии за виртуализация). Експерт по внедряване на информационна и комуникационна инфраструктура, инсталиране и конфигуриране на хардуер, базов и приложен софтуер, организатор на екипи по инсталиране и конфигуриране, изпълнява тестове в автоматизирана среда за тестване на софтуер, тества средствата за сигурност на системата. Притежава сертификати на Microsoft, Dell, VMWARE и McAfee. Участие в редица проекти за разработване, внедряване и поддръжка на уеб базиран информационни системи.

	20.2001 - 215 Installing, Configuring, and Administering Microsoft® - Windows® 2000 Server Dec 12, 2001 - 81 Implementing and Supporting Microsoft® Exchange Server 5.5 Jun 28, 1999 - Dell Certified Systems Expert - ESF Level 1 - Version 4.0 - September 08, 2009 - Associate Server Certification V10.0 - September 07, 2009 - Foundation 2009 Desktops - Certification November 03, 2009	Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб страница Интегрирана информационна система на Народно събрание и на официалния уеб портал на НС с четирите информационни регистъра и модул за оновяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базирания ИИС на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб портал на Народно събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Системист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер 07.2014 – 05.2015 – Възложител: Областна дирекция по безопасност на храните – Перник – Договор по Програмата за трансгранично сътрудничество България-Сърбия - Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система за оптимизация на процесите „Едно здраве“ в зоната на Трансграничното сътрудничество (ТТС) България – Сърбия. Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставено програмното и техническо осигуряване на СИСОП „Едно здраве“ 01.2012 г. – продължава –възложител ежеседни договори със 113 районни съдилища - извънгаранционно системно обслужване на АИС „Бюро съдимост“ Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване 2014 – Национален център по трансфузиона хематология - Изграждане и пускане в експлоатация на уеб портал на информационната система по трансфузиона хематология за нуждите на Национален център по трансфузиона хематология” Роля: Експерт по поддръжка на АИС 2013 – Национална експертна лекарска комисия - „Единна информационна система на медицинската експертиза в България”
--	---	---

			Роля: Експерт по поддръжка на програмното и техническо осигуряване на АИС 2011-2013 – Мисията на OSCE в Сърбия – „Разработване и внедряване на АИС „e-Парламент на Р. Сърбия“. Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване 2011 – продължава – MWR –Проект “Израждане на съответната инфраструктура на българското бюро СИРЕНЕ и доставка на съответното хардуерно и софтуерно оборудване - проект по ГИП 2008 на инструментата ШЕНГЕН, Цел 4, Мярка 3”. Бюджет: ДМОС - Министерство на вътрешните работи - бората “СИРЕНЕ”, “Интерпол” Евронед”. Роля: Експерт по поддръжка на АИС 2009 – продължава – Българска агенция по безопасност на храните – Разработване, внедряване, гаранционно и следгаранционно поддръжане на ИИС ВетИС – система за Регистрация, идентификация, проследяване на движението и контрол на хранителния статус на животните” за Националната ветеринарномедицинска служба” Роля: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на АИС
		Сертификати: DELL 2011 - IMHV0409WBTT - интегриране на Microsoft Hуget-V на Dell сървър PE и Dell сториджи PS DELL 2011 - ЕС EMEA – специалност по сървър за корпоративни цели	
Специалност по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Румен Тончев Версия: 101	Математическа гимназия Акад. “Н. Обрешков” – Бургас Професионална квалификация – Програмист на ЕИМ, оператор на ЕИМ Дипл. Рег. № 1151/1984 г.		

	DELL 2011 - DBSSTT0409W/BTT - Блейд сървърни решения на Dell V/MWare 2010- V/TSP 4 McAfee Partner Certification 2011 - Data protection Sales Professional	Проекти: август 2015 – продължава – Изключителни еднократни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб база на Интегрирана информационна система на Народно събрание в на официалния уеб портал на ИС с четири нови информационни ресурса и модул за оповестяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базата на ИС на Народно събрание и свързаните с нея официални уеб порта на Народно събрание и уеб сайт на ДВ, както и синхронизирането на данните между тях”. Роли: Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер 06.2014 – 06.2015 - Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на изговата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на вили VISION. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения” – МВнР Роли: Експерт по поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на Изговата информационна система 07.2014 – 05.2015 – Възложител: Областна дирекция по безопасност на храните – Перник – Договор по Програмата за трансгранично сътрудничество България-Сърбия - Разработване и внедряване на Интегрирана информационна система за оптимизация на процеса „Едно здраве“ в зоната на Трансграничното сътрудничество (TTC) България – Сърбия. Роли: Експерт по инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмното и техническо осигуряване на СИСОП „Едно здраве“ 06.2013 – 06.2014 Дог. № DEC-103/05.09.2012 – „Абонаментна поддръжка и администриране на специализирания софтуер SIB (Steria Interconnection Box) for VIS, Oracle Database Servers и Oracle Web Logic Application Servers” Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на изговата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на вили VISION.
--	--	--

		Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР Роли: Експерт по поддръжка на доставянето на програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система 09.2012 – 06.2013 Дог. № ДПС-103/05.09.2012 – „Абонаментна поддръжка и администриране на специализирания софтуер SIB (Siega Interconnection Box) for VIS, Oracle Database Servers и Oracle Web Logic Application Servers“ Абонаментна поддръжка и администриране на системния и приложен софтуер за връзка на визовата ИС на ЕС – VIS и мрежата за консултиране на пати VISION. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР Роли: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставянето на програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система 06.2013 – 06.2014 Договор № ДПС-60/23.06.2013 – „Допълнителен софтуер за Националната визова система“ Доставка, инсталация, конфигуриране, тестване, пускане в експлоатация поддръжка и администриране на специализирания програмнен продукт Siega Compliance Test Tool – Compliance Tool for SIB-VIS. Интеграция с работещия хардуер и софтуер в МВНР. Обучение на потребители и администратори за работа с програмния продукт. 1 година гаранционно поддръжане. Възложител: Дирекция „Международни проекти – МВР“ Получател: Дирекция „Консулски отношения“ – МВНР Роли: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставянето на програмното и техническо осигуряване на Визовата информационна система 11.2009 – 10.2011 Дог. № 626/26.11.2009 г. - „Специализирана програмна система за връзка (SP-VIS) на Националната визова информационна система с Централната информационна система на ЕС CS-VIS, заедно със системен софтуер“. Проект
--	--	--

			по ГИП 2009 на Инструмента Шенген, Цел 8, Мярка 2, Действие 1. Доставка на място, инсталиране, монтаж, пускане в експлоатация, инспекция, тестване и интеграция с доставеното програмно и техническо осигуряване. Обучение 60-дневни курсове на доставеното програмно и техническо осигуряване. Обучение на потребители и администратори за работа с програмните продукти. 1 година гаранционно поддръжане. Възложител: Министерство на финансите Получател: Дирекция „Консулски отношения“ МВнР Роля: Експерт инсталиране, монтаж, тестване, интеграция, пускане в експлоатация и поддръжка на доставеното програмно и техническо осигуряване на Външната информационна система.
Специалист по поддръжка на хардуерни устройства и базов софтуер Николай Дончев Точиларов	Магистър-електроинженер, «Електронна техника и микроелектроника» ТУ – Габрово, диплома № Е-1573 от 15.06.1993 г.	Сертификати: • HP Business PC, • HP Business LaserJet Printers, • HP – Networking, • HP Stars sales professional, • HP Mobile Computers, • Dell Business Computers, • DCSE 13th Generation Servers, • DCSE Dell Venue 7 and 8, • Dell Chronobook 11, • DCSE Foundation 2013 Server, • DCSE Dell Venue 11, • Dell Wyse Phase 2, • Educate Dell Server Provider Training.	1998 г. до момента – на трудов договор в „Индекс-България“ ООД – сериен инженер, експерт по хардуер и базов софтуер. 21 години опит в областта на информационните технологии. Сервизна поддръжка на пълната продуктова гама на Dell – сървъри, настолни компютри, преносими компютри, принтери, монитори. Началник сервиз, Сервизно обслужване, сертифициран сериен инженер.
			Професионален опит: 06.1993 – 08.1998 - „Капитан Дядо Никола“ АД: Поддръжка на промишлени компютри. Проекти: август 2015 – продължава – Последователни едногодишни договори с възложител Народно събрание на Р България – „Надграждане на съществуващата уеб база на Инициатива Интегрирана информационна система на Народното събрание и на официалния уеб портал на ИС с четири нови информационни регистъра и модул за обновяване на информацията и пълна поддръжка на уеб базата ИИС на Народното събрание и свързаните с нея официален уеб портал на Народното събрание и уеб сайт на ДН, както и синхронизирането на данните между тях”. Роля: Специалист по поддръжка на

C

C

		Power Vault MID 3000 Product Certification	хардуерни устройства и базов софтуер
--	--	--	--------------------------------------

Декларираме, че ще осигурим участието на посочените по-горе експерти за целия период на изпълнение на обществената поръчка, ако същата ни бъде възложена.

08.09.2017 г.

чл. 2 33ЛД

Управители:



Олигомир Атанасов-Управител

чл. 2 33ЛД

.....

(Властен Листков - управител)