

СТАНДАРТИЗИРАН ОБРАЗЕЦ НА ДОГОВОР
за възлагане на обществена поръчка за услуги

Днес, 26.05. 2020 г., в гр. София, между:

НАРОДНОТО СЪБРАНИЕ НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ, гр. София 1169, пл. "Народно събрание" 2, ЕИК по БУЛСТАТ 000695018 и идентификационен № по ДДС BG000695018, представлявано от Стефана Караславова - главен секретар, оправомощена със заповед № АД-950-05-111/23.05.2019 г. на председателя на Народното събрание и Бойка Цонкова - главен счетоводител, наричано по-нататък в договора **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна,

и

"КОНТРАКС" АД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1113, район Изгрев, ул. „Тинтява“ № 13, вписано в Търговския регистър и регистър на ЮЛНЦ към Агенцията по вписванията с ЕИК 175415627 и идентификационен № по ДДС BG175415627, представлявано от Николай Йорданов – изпълнителен директор, наричано по-долу за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 194 от Закона за обществени поръчки и утвърден протокол № ОП-055-00-112 от 08.05.2020 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели, 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, извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели. Предметът на услугата включва и осъществяването на преместване (включващо демонтиране, пренасяне, инсталиране, свързване и тестване) на системата за гласуване от Пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в Пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1, наричани по-долу за краткост **„Услугите“**.

(2) В предмета на договора се включват следните дейности:

1. Поддръжка на системата (в т.ч. труд, резервни части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение при необходимост), с компоненти, посочени в Техническата спецификация на Възложителя - Приложение № 1 към договора.
 2. Ежемесечно извършване на профилактика на системата, следене за нейната производителност, пускане на тестове, почистване на натрупали се журнални файлове и други рутинни дейности, гарантиращи безпроблемна работа на системата.
 3. Промени в софтуера при промяна на нормативната уредба. Промяната трябва да се извърши до 10 (десет) работни дни след влизане в сила на промяната в нормативната уредба. Всички тестове трябва да се извършват във време, през което няма пленарни заседания или извън работно време.
 4. Обучение при необходимост на нови служители на Народното събрание, които да работят със системата, подпомагане работата на специалистите на Народното събрание при смяна на народен представител или избор на ново Народно събрание.
 5. Отстраняване на всички възникнали недостатъци, принципни неизправности и неправилно функциониране на системата за гласуване и подмяна на всички дефектирали части и компоненти. Подменените дефектирали части, компоненти и устройства, стават неразделна част от системата за гласуване. От момента на монтирането стават собственост на Народното събрание
 6. С оглед своевременната подмяна на дефектиралите части и компоненти на системата за гласуване, изпълнителят трябва да поддържа необходимото за целта количество резервни части и компоненти на склад. Когато повредата не може да се отстрани на място изпълнителят предоставя за времето на ремонта обратна техника, функционален еквивалент на повредената, със същите или по-добри параметри.
- (3) Договорът се изпълнява в условията на работещо Народно събрание, без да се пречи на нормалното му функциониране.
- (4) Изпълнителят извършва поддръжката на компютризираната система за гласуване при спазване на действащото законодателство, техническите и технологични правила, нормативи и стандарти в страната от обучен и сертифициран персонал.
- (5) Поддръжката на системата се осигурява в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. За периода на преместването спира да се изпълнява услугата по извънгаранционна поддръжка на системата за гласуване.
- (6) При необходимост от извършване на определена дейност по поддръжката на системата ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ подава писмена заявка до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ най-малко 24 часа предварително.
- (7) 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.
- (8) Осъществяване на преместване (включващо демонтиране, пренасяне, инсталиране, свързване и тестване) на системата за гласуване от Пленарна зала от сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в Пленарна зала в сградата, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1.

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 и/или ръководния състав, 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.

Чл. 5. (1) Срокът за изпълнение на Услугите е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на влизане в сила на договора, а именно датата на регистриране в деловодната система на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, която се поставя на всички екземпляри на Договора.

(2) Срокът за осъществяване на дейността по преместването на системата за гласуване не трябва да надвишава 14 (четиринадесет) дни и може да се извършва и в извън работно време, събота и неделя.

Чл. 6. Мястото на изпълнение на Договора е Пленарна зала, в сградите на Народното събрание в гр. София, със следните адреси: пл. „Народно събрание“ № 2 и пл. „Княз Александър I“ № 1.

III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

Чл. 7. (1) За предоставяне на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обща цена в размер на 59 999 (петдесет и девет хиляди деветстотин деветдесет и девет) лева без ДДС и 71 998,80(седемдесет и една хиляди деветстотин деветдесет и осем хиляди лева и осемдесет стотинки) 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 и разходите за поддръжка, преместване на системата за гласуване, разходи за персонала, който ще изпълнява поръчката, стойност на резервните части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение (при необходимост), като ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи заплащането на каквито и да е други разноси, направени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Цената се посочва в лева, без включен ДДС.

(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. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената по този Договор на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, всяка от които в срок до 10 (*десет*) дни, считано от приемане изпълнението на Услугите за съответния месец.

(2) плащането по ал. 1 се извършва 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.

Чл. 9. В периода, в който се осъществи преместването на системата за гласуване, месечната вноска се заплаща при условията на чл. 8 и при наличие освен на изброените документи и на двустранно подписан протокол за извършените съвместни тестове за работоспособност на системата.

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

Банка: ДСК ЕАД

BIC: STSABGSF

IBAN: BG28STSA93000008577684

(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. (*не приложимо*)

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 поддържане, предвидено в Договора.^{3]}

[Чл. 13. (1)] В случай на изменение на Договора⁴, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с [индексиране на Цената,], ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до [...] (словом) дни от подписването на допълнително споразумение за изменението. **(2)** Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора могат да включват, по избор на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

1. внасяне на допълнителна парична сума по банковата сметка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, при спазване на изискванията на чл. [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: [.....]

IB AN: [.....]].

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 аванса⁶.]

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 профилактична дейност, отстранената повреда, сменената част/компонент 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 (*неприложимо*);
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 и/или ръководния състав, 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 14 ЗОП (*неприложимо*).
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 и/или ръководен състав, на най-високо съвременно техническо равнище, съгласно Списъка на персонала.
13. Да отстранява всички възникнали недостатъци, принципни неизправности и неправилно функциониране на системата за гласуване и да подменя всички части и компоненти. 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: 0700 17 977.
15. Когато повредата не може да се отстрани на място да предостави на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за времето на ремонта оборотна техника, функционален еквивалент на повредената, със същите или по-добри параметри.
16. При необходимост да извърши обучение на служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които да работят със системата, и да подпомагат работата на специалистите от Народното събрание при смяна на народен представител или избор на ново Народно събрание.
17. Да извършва промени в софтуера при промяна на нормативната уредба до десет работни дни след влизане в сила на промяната. Всички тестове се извършват във време, през което няма пленарни заседания или извън работно време.
18. При необходимост от ремонтни работи в пленарна зала да осигури присъствие на свои представители с оглед съвместно извършване на монтажни и демонтажни дейности по системата.
19. Да осъществи преместването, включващо демонтиране, инсталиране, свързване и тестване на системата за гласуване от Пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в Пленарната зала в сградата, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1. в срока предвиден в чл. 5, ал. 2 от Договора.

20. Да инсталира, свърже и пусне в действие на системата за гласуване в новата Пленарна зала, намираща се в сградата на Народното събрание на пл. „Княз Александър I“ № 1.

21. Да извърши съвместно с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ тестове, доказващи работоспособността на системата.

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: 0700 17 977.
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 пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 42 от Договора;
5. да оказва съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поиска това;
6. При необходимост от прехвърлянето на система за гласуване на Народното събрание на Република България от пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в сградата, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ информира ИЗПЪЛНИТЕЛЯ писмено два месеца преди прехвърлянето.

7. Да осъществи пренасянето на системата за гласуване в новата Пленарна зала, намираща се в сградата на Народното събрание на пл. „Княз Александър I“ № 1, под прекия контрол на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в срока по чл.5, ал. 2 от Договора.

8. Да извърши съвместно с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ тестове, доказващи работоспособността на системата.

9. През целия период на преместването (демонтирането, инсталирането, свързването и тестването на системата за гласуване да оказва максимално съдействие на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

10. да освободи представената от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на чл. 18/23 от Договора (неприложимо).

11. 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:

12. 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. (1) Предаването на изпълнението на услугите за всеки месечен период се документира с протокол за приемане и предаване („Приемо-предавателен протокол“), в който е посочена месечната вноска, и с който се приема отчета за извършената извънгаранционна поддръжка и/или преместването на системата за гласуване. Отчета съдържа информация за извършените дейности по извънгаранционната поддръжка и/или подробно описание на дейностите извършени по преместването и периода за който е извършено през отчетения месец.

(2) 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 (*десет*) дни след изтичането на срока на изпълнение по чл. 5 от Договора. В случай, че към този момент бъдат констатирани недостатъци в изпълнението, те се описват в окончателния Приемо-предавателен протокол и се определя подходящ срок за отстраняването им или налагането на санкция, съгласно чл. 31 - 35 от Договора.

VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 31. (1) При просрочване изпълнението на задълженията по извънгаранционната поддръжка на системата за гласуване, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0.5 % (нула цяло и пет десети на сто) от Цената за съответния месец за всеки ден забава, но не повече от 30 % (тридесет на сто) от Стойността на съответния период.

(2) При просрочване изпълнението на задълженията си по чл. 26, т. 19 от Договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер на 5 % (пет на сто) от общата стойност за изпълнение на договора посочена в чл. 7, ал. 1 за всеки ден забава.

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 трикратен размер на месечната цена 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 в срок до 3 (три) дни, считано от Датата на влизане в сила;
2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 3 (три) дни;
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.

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 правоприемство:

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

- а) да преустанови предоставянето на 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. „Народно събрание“ № 2

Тел.: 02/9392382, 02/9393051

Факс: 02//9813131

e-mail: s.strashimirov@parliament.bg; maia@parliament.bg; radoslav@parliament.bg

Лице за контакт: Страшимир Страшимиров – директор на дирекция „Информационни и комуникационни системи“, Мая Вълканова – архитект на компютърни/софтуерни системи в дирекция ИКС и Радослав Глушков – експерт по тестване на софтуер I-ва степен.

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 1113, ул. „Тинтява“ № 13

Тел.: 02/9609777

Факс: 02/9609797

e-mail: office@kontrax.bg

Лице за контакт: Мирослав Василев – програмист, Иван Дилов – системен архитект, Георги Терзиев – системен администратор, Емил Желязков – сервизен специалист, Васил Гетов – сервизен специалист.

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 19 (деветнадесет) 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 на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

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

Приложение № 5 – Гаранция за изпълнение – неприложимо.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

1.
Заличени лични данни, на
основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП

Стефана Караславова

2.
Заличени лични данни, на основание
чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Бойка Цонкова

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

1.
Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал.
3 от ЗОП

Николай Йорданов

Техническа спецификация за обществена поръчка с предмет „Извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели“

Извлечение от документация към обява № ОП-055-00-83 от 10.04.2020 г. за възлагане на обществена поръчка на стойност по чл. 20, ал. 3 от ЗОП с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели“

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

1. Обект на обществената поръчка

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

2. Предмет на обществената поръчка.

Предметът на обществената поръчка е извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели. Предметът на услугата включва освен дейностите по извънгаранционна поддръжка на системата, подробно изписани по-долу и осъществяването на преместване (включващо демонтиране, пренасяне, инсталиране, свързване и тестване) на системата за гласуване от Пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в Пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1.

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.

Предметът на поръчката е със следните CPV кодове:

CVP код	Описание
50320000	Услуги по ремонт и поддържане на персонални компютри
50323100	Услуги по поддържане на периферни компютърни устройства

3. Техническа спецификация.

Обществената поръчка включва:

3.1. Осигуряване поддръжката на системата за гласуване (в т.ч. труд, резервни части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение при необходимост), която включва следните компоненти:

а) софтуерна система

- Сървър на приложението (компютърна система за управление);
- Клиентски модули (за оператора, за управление на пултовете и за екраните).

б) пултове

- Пулт за гласуване с биометричен датчик - 270 бр.;
- firmware на пултовете за гласуване; софтуер за управление и наблюдение AT-AlliedView-EMSPugin
- Опорен комутатор AT-x900-24XT - с резервирано захранване, стекиращ модул и стекиращ кабел – 2 бр.
- Комутатор за пултове AT-8000S/24 POE – 17 бр.

в) компютърен хардуер

- Сървър NEC Express 5800 за изграждане на клъстер – 2 броя

(При повреда на сървърите, която не може да бъде отстранена, със съгласието на Изпълнителя, същите се заменят с други функционално съвместими сървъри, предоставени от Възложителя. При тази замяна Изпълнителят извършва мигриране на софтуера и данните, инсталиране и интегриране в компютризирана системата за гласуване и необходимите тестове с цел доказване работоспособността и функционалността на системата. За целта се подписва двустранен протокол, подробно описващ извършените действия и постигнатия краен резултат.

При възникване евентуална повреда на новите сървъри, предоставени от Възложителя, Изпълнителят оказва максимално съдействие за възстановяване функционалността на системата).

- Резервиран дисков масив NEC D1-10 – 1 брой
- Специален LCD дисплей – 1 броя
- KVM превключвател, разпределител, видео сплитери, VGA кабели – 1 брой
- Операторска станция с видеокарта за до 4 монитора - 1 бр.;
- Операторска станция, станция за управление на дисплей NEC PowerMate – 2 броя
- LCD Дисплей NEC Lx – 3 броя
- LCD Дисплей 17" - 3 бр.
- 2 броя екрани за визуализиране на резултатите от гласуването;
- UPS AEG 10kVA, OnLine, 3ph./1ph., battery block 1.100, SNMP – 1 брой.

г) Защитна стена Cisco ASA5505-UL-BUN-K9 за връзка към ИИС и WEB сайта на Народното Събрание.

д) кабелна система - UTP, cat5e /Systimax/

- Розетки 1*RJ45
- Информационни изводи RJ45, Cat.5e
- PVC канал 20/20
- Крепежни елементи, кабелни връзки,
- UTP инсталационен кабел, 4x2x0.5, Cat.5e
- Свързващ кабел UTP, Cat. 5e
- 19" Комуникационен шкаф 42U/800mm/1000mm – 2 бр.
- Разпределителен панел 48 портов, Cat. 5e, неекраниран, 4U – 2 бр.
- Разпределителен панел 24 портов, Cat. 5e, неекраниран, 2U – 13 бр.
- Вентилационен блок с 4 бр. вентилатори и термостат – 2 бр.
- 19" Закриващ панел, 1U - 2 бр. и 19" Аранжиращи панели с пръстени, 1U – 4 бр.

3.2. Ежемесечно извършване на профилактика на системата, следене за нейната производителност, пускане на тестове, почистване на натрупали се журнални файлове и други рутинни дейности, гарантиращи безпроблемна работа на системата.

3.3. Промени в софтуера при промяна на нормативната уредба. Промяната трябва да се извърши до десет работни дни след влизане в сила на промяната в нормативната

уредба. Всички тестове трябва да се извършват във време, през което няма пленарни заседания или извън работно време.

3.4. Обучение при необходимост на нови служители на Народното събрание, които да работят със системата, подпомагане работата на специалистите на Народното събрание при смяна на народен представител или избор на ново Народно събрание.

3.5. Отстраняване на всички възникнали недостатъци, принципни неизправности и неправилно функциониране на системата за гласуване и подмяна на всички дефектирани части и компоненти.

3.6. С оглед своевременната подмяна на дефектираните части и компоненти на системата за гласуване, изпълнителят трябва да поддържа необходимото за целта количество резервни части и компоненти на склад.

Когато повредата не може да се отстрани на място изпълнителят предоставя за времето на ремонта обратна техника, функционален еквивалент на повредената, със същите или по-добри параметри.

3.7. Поддръжката на системата за гласуване се извършва в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. Времето за реакция при възникване на проблеми следва да е до 1 час от подаване на заявката.

3.8. Поддръжката се извършва с екип от обучени и сертифицирани специалисти.

3.9. Участниците следва да притежават необходимите лицензи (компетентност) за работа с MS Windows Server 2003 (или по-висока версия) и MS SQL Server 2005 (или по-висока версия), използвани при разработката на системата за гласуване.

3.10. Участниците следва да са внедрили и да прилагат сертифицирана система за управление на информационната сигурност по стандарт ISO 27000 или еквивалентен.

3.11. Участниците следва да са внедрили и да прилагат сертифицирана система за управление на услугите в областта на информационните технологии по стандарт ISO 20000 или еквивалентен.

3.12. Във връзка с предстоящо преместване на Пленарна зала от сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в сградата, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1, изпълнителят на обществената поръчка трябва да осъществи преместване (включващо демонтиране, инсталиране, свързване и тестване) на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели в новата пленарна зала. Възложителят информира изпълнителя два месеца преди преместването за периода на осъществяването му.

След уточняване датата на преместване, възложителят и изпълнителят разработват съвместно план за действие, съобразен със зададения от Възложителят срок.

- Изпълнителят отговаря за правилното и безаварийно демонтиране и подготовка за преместване на системата за гласуване и дава указания и насоки за правилното ѝ пренасяне.

- Възложителят осъществява пренасянето на системата на новото местоположение под пряк контрол на Изпълнителя.

- Изпълнителят отговаря за инсталирането, свързването и пускането в действие на системата.

- Съвместно изпълнителят и възложителят извършват тестове, доказващи работоспособността на системата.

През целия период на демонтирането, преместването, инсталирането, свързването и тестването на системата за гласуване възложителят оказва максимално съдействие на изпълнителя.

Максималната продължителност на преместването на системата за гласуване от пленарната зала в сградата на Народното събрание, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в пленарната зала в сградата, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1

не трябва да надхвърля 14 дни. Дейността по преместването може да бъде осъществявана и в извън работно време, както и в събота и неделя. За периода на преместването спира да се изпълнява услугата по извънгаранционна поддръжка на системата за гласуване, която се извършва в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, като предоставянето ѝ се подновява след приключване на съвместните тестове, доказващи работоспособността на системата.

3.13. Подменените дефектирали части, компоненти и устройства, стават неразделна част от системата за гласуване. От момента на монтирането стават собственост на Народното събрание.

4. Описание на системата за гласуване и пленарните зали.

4.1. Описание на системата за гласуване и на Пленарната зала на Народното събрание на Република България, намираща се в сградата на пл. Народно събрание №2.

Пленарната зала на Народното събрание на Република България се намира в сградата на пл. Народно събрание №2. Размерите на пленарната зала са приблизително 21,5 м. на 19,5 м. Подиумът на председателското място е 11, 5 м. на 3 м. Страничните стенни панели, на които са монтирани плазмени екрани са широки около 5 м. и високи 2 м. Понастоящем броят на народните представители е 240. Възможно е увеличаване на този брой до 400 народни представители (в случай на свикване на Велико народно събрание). В залата има 6 правоъгълни блока с парламентарни банки. Предният ляв и десен блок включва 7 реда по 9 места за сядане. Предният среден блок е от 7 реда по 8 места. Задният ляв и десен блок включва 4 реда по 9 места, а задният среден блок - 4 реда по 8 места, общо 286 места. Височината на банката е 0,85 м. Разстоянието между блоковете и между стените и блоковете е приблизително 1м.

Компютъризираната системата за гласуване се състои от следните компоненти, свързани в мрежа: пултове (терминали) за гласуване, плазмени дисплеи, пулт на председателското място, пулт на трибуната за изказване на оратора, операторски пулт за управление на системата, компютърна система за управление и компютърна мрежа тип Ethernet между тях.

Компютъризираната система за гласуване е изградена на модулен принцип с възможности за последващо разширение и усъвършенстване, лесен монтаж, демонтаж и поддръжка. За всеки народен представител има индивидуален пулт за гласуване, инсталиран по подходящ начин на депутатската банка. Броят на пултовете е 270 с вградени биометрични датчици, като част от тях не са монтирани в пленарна зала и се използват за замяна при дефектиране. Пултовете са снабдени с три отделни разноцветни бутони за въвеждане на различните начини за гласуване "за", "против" и "въздържал се". Пултовете за гласуване използват RFID карти за идентификация на депутата по време на гласуване. Те използват протокол за връзка TCP/IP и поддържат Ethernet мрежови интерфейси.

Плазмените екрани са свързани с компютър, който има видеокарта с два изхода. Интерфейса между екраните и компютъра е VGA. Екраните на председателя на Народното събрание и при стенографите са свързани с втори компютър. Интерфейсът им е VGA.

Компютърната система се състои от два сървъра, работещи в клъстерен режим. Мрежата е изградена от два опорни комутатора. 17 мрежови комутатора поддържат пултовете в залата и са свързани към двата опорни комутатора. Мрежата няма връзка към външни системи с цел осигуряване на максимална сигурност. Базовият софтуер се състои от MS Windows Server 2003 и MS SQL Server 2005. Софтуерното приложение осигурява преносимост и надеждност, така че при срив на кой да е от двата сървъра в рамките на 2 минути системата се възстановява в текущо състояние.

Централните системи (сървъри и мрежови комутатори) се намират под пленарната зала и са подсигурени с 10KW непрекъсваемо захранване и климатична система.

Системата за гласуване изпраща информация към Интегрираната информационна система на Народното събрание.

При необходимост от ремонтни работи в пленарна зала изпълнителят осигурява присъствие на свои представители с оглед съвместно извършване на монтажни и демонтажни дейности по системата.

4.2. Описание на Пленарната зала на Народното събрание на Република България, намираща се в сградата на пл. „Княз Александър I“ № 1.

Пленарната зала на Народното събрание в сградата на пл. „Княз Александър I“ № 1 е оборудвана с 270 (двеста и седемдесет) работни места – банки и фиксирани за пода столове за народни представители. Банките са изработени от масив с дебелина 6 см. с естествен фурнир, с размери 90 см. ширина, 50 см. дълбочина и 75 см. височина.

На президиума са разположени 7 (седем) работни места – банки и фиксирани за пода столове за председател и заместник-председатели на Народното събрание. Банките са изработени от масив с дебелина 6 см. с естествен фурнир, с размери 95 см. ширина, 60 см. дълбочина и 75 см. височина.

От двете страни на президиума са разположени по 2 (две) работни места за технически лица – с по една банка с размери 170 см. ширина, 52 см. дълбочина и 75 см. височина и по два стола, фиксирани за пода.

Под президиума е разположена трибуната за изказвания, изработена от масив с дебелина 6 см. с естествен фурнир с размери 90 см. ширина, 60 см. дълбочина и 105 см. височина.

Под трибуната за изказвания са разположени 6 (работни места) за технически лица с обща работна маса от масив с дебелина 6 см. с естествен фурнир с размери 225 см. ширина, 90 см. дълбочина и 75 см. височина.

От двете страни на трибуната за изказвания са разположени по 13 (тринадесет) работни места за членовете на Министерския съвет – банки и нефиксирани за пода столове. Банките са изработени от масив с дебелина 6 см. с естествен фурнир, с размери 70 см. ширина, 50 см. дълбочина и 75 см. височина.

На всяка банка в пленарната зала има вградена в дясната горна част комуникационна кутия с изводи за захранване на техника.

От двете страни на залата са разположени по 48 места за официални гости на Народното събрание. Столовете не са фиксирани за пода, като всеки от тях е оборудван със склапящ се плот за писане.

От двете страни на президиума са обособени две официални ложи само с по 2 (два) стола, нефиксирани за пода.

От двете страни на входните врати на залата са разположени по 27 (двадесет и седем) места за журналисти. Столовете не са фиксирани за пода, като всеки от тях е оборудван със склапящ се плот за писане.

В двете помещения за преводачи, разположени над ложите в пленарната зала, са осигурени по 3 (три) работни места с общ работен плот от ламинирано ПДЧ с размери 367 см. ширина и 60 см. дълбочина. В работния плот за всяко работно място има вградена в дясната горна част комуникационна кутия с изводи за захранване на техника.

5. Към техническото предложение участниците следва да представят и следните документи:

- Заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 27000 или еквивалент за система за управление на информационната сигурност;
- Заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 20000 или еквивалент за

система за управление на услугите в областта на информационните технологии.

6. Участниците в обществената поръчка задължително извършват оглед на системата за гласуване и на пленарните зали както следва:

- Пленарната зала намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2, където към момента се намира системата за гласуване - огледът се извършва в срок до 27.04.2020 г., във време, когато няма пленарно заседание. Датата и часът се съгласуват предварително на телефон: 02/939-23-82.

- Пленарната зала, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1 - огледът се извършва в срок до 27.04.2020 г., в работни дни, в часовете от 9.30 до 16.00 часа. Датата и часът се съгласуват предварително на телефон: 02/939-23-82.

След завършване на огледите се съставят и подписват двустранни протоколи, удостоверяващи осъществяването на съответния оглед. Протоколите се изготвят в два еднообразни екземпляра - по един за всяка страна.

7. Изисквания към изпълнението на поръчката.

7.1. Предлагаща цена и начин на образуване

Участникът предлага обща цена за извънгаранционната поддръжка на системата за гласуване. В общата цена са включени всички разходи на изпълнителя за изпълнение на услугите, включително и разходите за поддръжка, преместване на системата за гласуване, разходи за персонала, който ще изпълнява поръчката, стойност на резервните части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение (при необходимост), като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от изпълнителя. Цената се посочва в лева, без включен ДДС.

Общата цена за изпълнение на обществената поръчка не може да надхвърля сумата от 60 000 (шестдесет хиляди) лева без ДДС.

7.2. Начин на плащане

Възложителят плаща на изпълнителя цената за извънгаранционната поддръжка на 12 (дванадесет) равни месечни вноски, всяка от които в срок до 10 (десет) дни, считано от приемане изпълнението на услугите за съответния месец, въз основа на следните документи:

- отчет за предоставените услуги за съответния месец, представен от изпълнителя на възложителя, който се съставя в тридневен срок от изтичане на всеки месечен период;

- приемо-предавателен протокол за приемане на услугите за съответния месец, подписан от възложителя и изпълнителя, който се съставя в тридневен срок след получаване на отчета, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VI (Предаване и приемане на изпълнението) от договора;

- фактура за дължимата сума за съответния месец, издадена от изпълнителя и представена на възложителя.

В периода, в който се осъществи преместването на системата за гласуване, заплащането на месечната вноска се заплаща и при наличие освен на изброените документи и на двустранно подписан протокол за извършените съвместни тестове за работоспособност на системата.

Всички плащания се извършват в лева, чрез банков превод по посочена от изпълнителя банкова сметка.

7.3. Срок за изпълнение.

Срокът за изпълнение на обществената поръчка е 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на влизане в сила на договора за възлагането ѝ, а именно датата на регистрирането му в деловодната система на възложителя.

7.4. Местоизпълнение на поръчката

Пленарна зала в сградата на Народното събрание в гр. София, пл. „Народно събрание” № 2 и пленарна зала в сградата на Народното събрание в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

Приложение № 2

към договор №

077-055-02-38

26.05.2020г.

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в обществената поръчка)

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ***за изпълнение на обществена поръчка с предмет****„Извънгаранционна поддръжка на компютъризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели“**До Народното събрание на Република България
София, пл. „Народно събрание“ № 2

След като се запознахме с обява за обществената поръчка с предмет извънгаранционна поддръжка на компютъризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели, 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, представляващ и управляващ Контракс АД – **Николай Йорданов**, чл. 36а, ал. 3 ЗОП **Изпълнителен директор**, представяме на вниманието Ви следното техническо предложение:

1. Желаяме да участваме в горепосочената обществена поръчка и се съгласяваме да извършим услугата съобразно всички условия на възложителя, в т.ч. с определения от него срок на валидност на офертите и с проекта на договор.
2. Предлагаме извънгаранционна поддръжка на компютъризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели (в т.ч. труд, резервни части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение при необходимост), която включва следните компоненти:
 - а) софтуерна система
 - Сървър на приложението (компютърна система за управление);
 - Клиентски модули (за оператора, за управление на пултовете и за екраните).
 - б) пултове
 - Пулт за гласуване с биометричен датчик - 270 бр.;
 - firmware на пултовете за гласуване; софтуер за управление и наблюдение AT-AlliedView-EMSPlugIN
 - Опорен комутатор AT-x900-24XT - с резервирано захранване, стекиращ модул и стекиращ кабел – 2 бр.
 - Комутатор за пултове AT-8000S/24 POE – 17 бр.
 - в) компютърен хардуер
 - Сървър NEC Express 5800 за изграждане на клъстер – 2 броя(При повреда на сървърите, която не може да бъде отстранена, със съгласието на Изпълнителя, същите се заменят с други функционално съвместими сървъри, предоставени от Възложителя. При тази замяна Изпълнителят извършва мигриране на софтуера и данните, инсталиране и интегриране в компютъризирана системата за гласуване и необходимите тестове с цел доказване работоспособността и функционалността на системата. За целта се подписва двустранен протокол, подробно описващ извършените действия и постигнатия краен резултат.

При възникване евентуална повреда на новите сървъри, предоставени от Възложителя, Изпълнителят оказва максимално съдействие за възстановяване функционалността на системата).

- Резервиран дисков масив NEC D1-10 - 1 брой
- Специален LCD дисплей - 1 брой
- KVM превключвател, разпределител, видео сплитери, VGA кабели - 1 брой
- Операторска станция с видеокарта за до 4 монитора - 1 бр.;
- Операторска станция, станция за управление на дисплей NEC PowerMate - 2 броя
- LCD Дисплей NEC Lx - 3 броя
- LCD Дисплей 17" - 3 бр.
- 2 броя екрани за визуализиране на резултатите от гласуването;
- UPS AEG 10kVA, OnLine, 3ph./1ph., battery block 1.100, SNMP - 1 брой
- г) Защитна стена Cisco ASA5505-UL-BUN-K9 за връзка към ИИС и WEB site
- д) кабелна система - UTP, cat5e /Systimax/
 - Розетки 1*RJ45
 - Информационни изводи RJ45, Cat.5e
 - PVC канал 20/20
 - Крепежни елементи, кабелни връзки,
 - UTP инсталационен кабел, 4x2x0.5, Cat.5e
 - Свързващ кабел UTP, Cat.5e
 - 19" Комуникационен шкаф 42U/800mm/1000mm - 2 бр.
 - Разпределителен панел 48 портов, Cat. 5e, неекраниран, 4U - 2 бр.
 - Разпределителен панел 24 портов, Cat. 5e, неекраниран, 2U - 13 бр.
 - Вентилационен блок с 4бр. вентилатори и термостат - 2 бр.
 - 19" Закриващ панел, 1U - 2 бр. и 19" Аранжиращи панели с пръстени, 1U - 4 бр.

3. Съгласени сме да осъществим преместване (включващо: демонтиране, инсталиране, свързване и тестване) на компютризираната система за гласуване на Народното събрание от Пленарната зала, намираща се на пл. „Народно събрание“ № 2 в Пленарната зала, намираща се на пл. „Княз Александър I“ № 1.

3.1. Декларираме, че ще осъществим преместването на компютризираната система за гласуване за срок не по-дълъг от 14 (четирнадесет) дни.

3.2. След уточняване на датата на преместването, съвместно с възложителя ще разработим съвместен план за действие, съобразен със зададения от възложителя срок.

3.3. Декларираме, че отговаряме за правилното и безаварийно демонтиране и подготовка за преместване на системата за гласуване и ще дадем указания и насоки за правилното и пренасяне.

3.4. Декларираме, че отговаряме за инсталирането, свързването, тестването и пускането в действие на системата.

3.5. Съвместно с Възложителя ще извършим тестове, доказващи работоспособността на системата.

4. Предлагаме ежесечно извършване на профилактика на системата, следене за нейната производителност, пускане на тестове, почистване на натрупали се журнални файлове и други рутинни дейности, гарантиращи безпроблемна работа на системата.

5. Предлагаме да извършваме промени в софтуера при промяна на нормативната уредба. Промяната ще се извърши до десет работни дни след влизане в сила на промяната в нормативната уредба. Всички тестове ще се извършват във време, през което няма пленарни заседания или извън работно време.

6. При необходимост ще организираме обучение на нови служители на Народното събрание, които да работят със системата, подпомагане работата на специалистите на Народното събрание при смяна на народен представител или избор на ново Народно събрание.

7. Ще отстраняваме всички възникнали недостатъци, принципни неизправности и неправилно функциониране на системата за гласуване и подмяна на всички дефектирани части и компоненти.

8. С оглед своевременната подмяна на дефектираните части и компоненти на системата за гласуване, ще поддържаме необходимото за целта количество резервни части и компоненти на склад. Когато повредата не може да се отстрани на място ще предоставим за времето на ремонта обратна техника, функционален еквивалент на повредената, със същите или по-добри параметри.

9. Поддръжката на системата за гласуване ще се извършва в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. При възникване на проблеми ще реагираме до 1 час от подаване на заявката писмено и на тел: 0700 17 977

10. Поддръжката ще извършваме с екип от обучени и сертифицирани специалисти.

11. Предлагаме:

11.1. Предварителен анализ на потребностите на системата за гласуване:

(Участникът описва подробно потребностите на компонентите на системата за гласуване, в съответствие с техническите и функционалните им характеристики и предлага (по възможност) превантивни мерки за предотвратяване на проблеми във функционирането на системата)

Софтуерна система:

- Сървър на приложението (компютърна система за управление);
- Клиентски модули (за оператора, за управление на пултовете и за екраните);

Софтуерната система е клъстерна конфигурация и позволява работа дори в режим на отказ на единия от двата сървъра. В нея са зададени всички правила за работа на системата и цялата бизнес логика. Там са описани и всички отчети и справки. При необходимост сървърът на приложението ще се актуализира за да се отразят промени в нормативната уредба и за да се поддържа системата в актуален вид.

Клиентските модули са интегрирани с приложния сървър. При необходимост те също ще бъдат актуализирани за да се отразят промени в нормативната уредба.

Пултове:

- Пулт за гласуване с биометричен датчик - 270 броя;
- firmware на пултовете за гласуване;

Пултовете за гласуване са свързани към системата посредством Ethernet мрежа. Електрозахранването е PoE. Всеки пулт има вградена система за самодиагностика, която се стартира при включване на системата. Резултатите от тази диагностика се наблюдават от екип ниво 1 – технически експерти на Възложителя. При проблем с даден пулт, той се заменя, а повредения се предава на експерти от техническа поддръжка ниво 2, които отстраняват проблема.

Firmware на пултовете за гласуване е интегриран с основната система и при необходимост може да бъде актуализиран с цел отразяване на промени при промяна в нормативната уредба.

Комуникационна система:

- софтуер за управление и наблюдение AT-AlliedView-EMSPugin;
- Опорен комутатор AT-x900-24XT - с резервирано захранване, стекиращ модул и стекиращ кабел - 2 броя;
- Комутатор за пултове AT-8000S/24 POE -17 броя;
- защитна стена Cisco ASA5505-UL-BUN-K9 за връзка към ИИС и WEB site

Активното оборудване на комуникационната система осигурява мрежова свързаност на цялата система. Двата опорни комутатора са взаимозаменяеми и позволяват работа при отказ на единия от тях. Основните комутатори за пултовете осигуряват електрозахранване PoE на самите пултове. Осигурени са достатъчно резервни портове в системата, което позволява при отказ на един или няколко порта да бъдат преконфигурирани връзките на тези пултове и да се запази работоспособността на системата, дори и ако се наложи да бъде заменен един цял комутатор, тоест при отказ на 24 порта. Веднъж годишно активното мрежово оборудване подлежи на пълна профилактика, включително почистване на филтрите на въздушното охлаждане.

Компютърен хардуер:

- Сървър NEC Express 5800 за изграждане на клъстер - 2 броя;
- Резервиран дисков масив NEC D1-10 - 1 брой;
- Специален LCD дисплей - 1 брой;
- KVM превключвател, разпределител, видео сплитери, VGA кабели — 1 брой;
- Операторска станция с видеокарта за до 4 монитора - 1 брой;
- Операторска станция, станция за управление на дисплей NEC PowerMate - 2 броя;
- LCD Дисплей NEC Lx - 3 броя;
- LCD Дисплей 17" - 3 броя;
- екрани за визуализиране на резултатите от гласуването - 2 броя;
- UPS AEG 10kVA, OnLine, 3ph./lph., battery block 1.100, SNMP – 1 брой;

Двата сървъра са свързани в клъстер и комуникират с всеки от двата опорни комутатора поотделно. По високонадежден начин е изградена и връзката към резервирания дисков масив, което позволява работа на системата при отказ на единия сървър, единия опорен комутатор или на един диск. Операторните станции са десктоп компютърни системи със професионални видеокарти поддържащи по 2 или 4 броя видеодисплеи. Две от станциите осигуряват поддръжката на екраните за визуализация в залата и на дисплеите на председателстващия и стенографите. Всички хардуерни средства подлежат на пълна профилактика веднъж годишно включително почистване на филтърните компоненти на въздушното охлаждане.

Кабелна система - UTP, cat5e /Systimax/:

- Розетки 1*RJ45
- Информационни изводи RJ45, Cat.5e
- PVC канал 20/20
- Крепежни елементи, кабелни връзки,
- UTP инсталационен кабел, 4x2x0.5, Cat.5e
- Свързващ кабел UTP, Cat.5e
- 19" Комуникационен шкаф 42U/800mm/1000mm - 2 броя;
- Разпределителен панел 48 портов, Cat. 5e, неекраниран, 4U - 2 броя;
- Разпределителен панел 24 портов, Cat. 5e, неекраниран, 2U - 13 броя;
- Вентилационен блок с 4бр. вентилатори и термостат - 2 броя;
- 19" Закриващ панел, 1U - 2 бр. и 19" Аранжиращи панели с пръстени, 1U - 4 броя;

Кабелната система и пасивното мрежово оборудване е поставено под пода на залата, като е изведено до всяко работно място. Електрозахранването на работните места в залата е положено при спазване на изискванията за избягване на интерференция с мрежовите кабелни снопове. Предвидени са допълнителни изводи в

залата, което позволява монтаж на пултове на различни места в залата. При проблем с даден извод, може да бъде преместен пулта на близко място в залата. Комуникационните шкафове подлежат на профилактика веднъж годишно. Непрекъсваемото електрозахранване е с подменени акумулаторни батерии. Веднъж годишно се профилактира и при необходимост акумулаторния блок трябва да се подменя, с цел осигуряване непрекъснатост на работа на системата при отпадане на основното електрозахранване.

Във връзка с предстоящо преместване на Пленарна зала от сградата на Народното събрание, Възложителят информира изпълнителя два месеца преди преместването за периода на осъществяването му. За периода на преместването спира да се изпълнява услугата по извънгаранционна поддръжка на системата за гласуване, която се извършва в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, като предоставянето ѝ се подновява след приключване на съвместните тестове, доказващи работоспособността на системата.

11.2. Начин на изпълнението на дейността по осъществяване на извънгаранционна поддръжка на системата за гласуване:

(Участникът описва детайлно дейностите, които ще извършва при изпълнението на услугата (планиране, организация и управление), ресурсните възможности (материални и персонал) за тяхното обезпечаване, системата за контрол и управление на рисковете при изпълнение на услугата, въведени със системата на управление на качеството в дружеството на участника)

Сервизна процедура и управление на инцидентите

В настоящия раздел е описана основната сервизна процедура, съгласно която Контракс АД ще извършва отстраняване на инциденти и дейностите по извънгаранционната поддръжка в периода на договора.

Въведение

Целта на настоящата глава от техническото предложение е да предостави описание на каналите за заявяване, процеса по получаване на сервизните заявки, потвърждение за приемането им, обработката им съобразно заложените изисквания за извънгаранционната поддръжка и извършването на сервизната дейност.

Настоящата процедура има за цел да предложи ясен и обоснован подход, по който ще бъдат осигурявани дейностите за обслужване на всички заявки от страна на Възложителя, с цел качественото и точно изпълнение на задълженията на Контракс АД по поддръжката на предложените системи.

Както е регламентирано в изискванията на Възложителя във връзка с изпълнение на дейностите по поддръжката Контракс АД следва да осигурява приемането и обработката на заявки от страна на Възложителя.

Работата на Контракс АД ще бъде насочена към избягване на недостатъци или ненормална работа на системите чрез изпълнението на коригиращи дейности и на превантивни мерки, обхващащи системите, предмет на договора.

За изпълнение на задълженията си Контракс АД разполага със Сервизен център (т.нар. Service Desk), който има задълженията да приема заявки от клиентите/потребителите и да управлява и контролира дейността на сервиза на Контракс АД по отстраняването на инцидентите и проблемите и обслужване на заявките на представителите на Възложителя.

Сервизен център

Роля на сервизния център;

Ролята на звеното Сервизен център в Контракс АД, е да бъде единна точка на контакт за крайните потребители на компанията по отношение на инциденти и заявки, свързани с предоставяните от Контракс АД услуги.

Основните отговорности на Сервизния център включват:

- Обслужване на потребителите и Възложителя;
- Регистриране и мониториране на инцидентите;
- Мониторинг и ескалация базирана на договорените Нива на сервизно обслужване (SLA);

- Първоначална оценка на инцидентите с цел тяхното решаване или пренасочване;
- Затваряне на инцидентите след потвърждение от потребителите;
- Управлява жизнения цикъл на сервизните заявки;
- Отчитане на нивата на предоставяне на услуги съгласно изискванията на Възложителя.

Разрешаване на инциденти

Основното предназначение на процеса по управление на инцидентите е да възстанови възможно най-бързо нормалното функциониране на системите и предоставяне на услугите, както и да минимизира негативния ефект върху работата на Възложителя, осигурявайки съответно поддържането на договореното ниво на качеството и достъпа до услугите. Тук под „Нормално предоставяне на услугите“ се разбира предоставяне на услугите в рамките на договореното ниво на сервизно обслужване (SLA).

Всички видове заявки за услуги се обработват чрез процеса за управление на инциденти. Управлението на заявките за услуги обработва всички искания на представители на Възложителя, които не са инциденти или искания за промени, чрез използване на същите процедури, които използва управлението на инциденти.

Задачи на процеса

- Да възстанови възможно най-бързо нормалната работна дейност с минимално прекъсване.
- При необходимост да приложи временно решение (workaround).
- Да присвои приоритет, значение и спешност на събитията.
- Да управлява ескалирането (йерархично, функционално).
- Да обработва исканията за услуги.

Описание на процеса

Всички събития, свързани с управление на инцидентите ще следват еднаква процедура: например наблюдение чрез наличната система за мониторинг, създаване на Билети за проблем в системата на Сервизния център. Центърът за услуги ще извършва класификация на инцидентите и заявките и разрешаването им в съответствие с договорените срокове. В случай, че е необходимо, ще се извърши ескалиране към определеното следващо ниво. Актуализациите на статуса на инцидента могат да бъдат предадени на Сервизния център по електронна поща или он-лайн, така че да се поддържа статуса на билета за проблем и отговорният служител на Възложителя да бъде уведомен по съгласуваните канали за комуникация, в това число чрез уеб-портал, е-мейл или телефон за наличието на инциденти и техният статус и развитие.

Инцидентите, докладвани на Сервизния център ще бъдат регистрирани директно в системата за управление на инциденти. Процедурите по управление на инцидентите преминават през актуализиране до приключване.

Извършваните дейности включват:

- Поемане на отговорността от начало до край, както и „собствеността“ върху всеки инцидент, включително минимизиране на трансферите към повече екипи за поддръжка.
- Управляване и координиране на техническите средства и/или трети страни доставчици или изпълнителите за съдействие при отстраняването на инциденти, възникнали от неочаквани прекъсвания на услугата.
- Възстановяване на услугите в рамките на изискванията от Възложителя.
- Информация за същността на инцидента и положените усилия от страна на поддържащия персонал за отстраняване му.
- Информирание на персонала на Възложителя за прекъсването на работата на използваните системи.
- Подаване на информация за статуса на инцидента към отговорния персонал на Възложителя при неговото отстраняване.

- Да осигури обратна информация към Възложителя под формата на доклади и анализи за управление на инцидентите.

Изпълнение на заявки

- Подаване на заявки;

Потребителската заявка се използва за регистриране на възникнал проблем относно използваното оборудване (активи) във внедрените системи. Заявките могат да бъдат инициирани чрез телефонно обаждане, уеб интерфейс или по и-мейл. Потребителска заявка се регистрира в момента на нейното получаване, след което постоянно се актуализира с информация, необходима за разрешаването на възникналия проблем.

За регистриране на нова заявка, операторът въвежда името на потребителя, описание на проблема, засегнатия ИТ актив или услуга, влиянието и приоритета/спешността на възникналия проблем. След събирането на тази информация операторът полага усилия да разреши заявката още при първия контакт. За целта той преглежда и търси съответствие с подобни заявки, отворени инциденти, известни грешки, информация в базата знания.

Операторът преглежда за съществуващи инциденти и сервизни заявки, които засягат ИТ активите или услугите. Ако съществуват такива, операторът може да свърже заявката със съответните инцидент/потребителска заявка или в противен случай може да отвори нов инцидент.

След приемането на заявката автоматично се изпраща потвърждение към подателя ѝ, както и нотификации за последващите промени в процеса на изпълнението ѝ. **Времето от подаване на заявката за сервиз до изпращане на писмено електронно потвърждение за приемането ѝ е максимално 1 час.**

Обща процедура за обработка на заявки за обслужване

Основната цел на управлението на инцидентите е да възстанови нормалната оперативна работоспособност на ИТ актив или услуга максимално бързо, като използва компетентни специалисти, отговорни за дефектирани компоненти от ИТ инфраструктурата или на системи с нарушена работоспособност.

Управлението на инцидентите обхваща всички събития, които нарушават или могат да нарушат нормалната работоспособност на ИТ актив или услуга.

Инцидентите се инициират както от операторите от Сервизен център на базата на регистрирани потребителски заявки, така и автоматично от средствата за наблюдение и управление на ИТ инфраструктурата.

Процесът по управление на инциденти се състои от следните процеси:

- Регистриране на инцидент;
- Поемане на инцидент;
- Диагностика и разрешаване на инцидент;
- Ескалация на инцидент;
- Затваряне на инцидент;

Отстраняването на причините, породили обръщане към системата за поддръжка, може да премине през няколко нива, всяко от които се различава от предходните по степен на компетентност.

На всеки етап операторите на системата създават/обновяват документи, отразяващи статуса на заявката за обслужване. Документите от 1 до 2 ниво са електронни форми, генерирани и поддържани актуални в системата от операторите на екипа по поддръжка. В 3 ниво, където се обслужват сервизни заявки или заявки, пренасочени към производител се ползват и документи на хартиен носител.

Общата процедура за обработка на заявките за обслужване е следната:

Потребители на системата:

За Възложителя

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

- **Краен потребител** – всеки оторизиран потребител на Възложителя;
 - **Екип от Ниво 1 - Технически експерти на Възложителя** – служители на Възложителя разполагащи със знания и умения по поддръжката на IT, с функционални задължения за съвместни дейности с екипите на Изпълнителя по поддръжката на системите;
 - **Състав по управление и контрол на Договора** – Служители на Възложителя, включени в екипа по управление на договора;
- За Изпълнителя

- **Ръководител екип** – организира дейността на екипа от операторите, дефинира задачите, контролира качеството на изпълнение, изготвя планове за дейността на екипа, отговаря за попълването на отчети за инциденти и отчети за изпълнението на заявки за предоставяне на услуги, отговаря за регулярно отчитане пред ръководителя на проекта. Мениджър - Първо ниво на ескалация;

- **Оператор Сервизен център** – служител на Изпълнителя, отговорен за приемането на сервизни заявки и съобщения за инциденти и за тяхното управление през целия жизнен цикъл на инцидента/заявката. Изисква допълнителна информация, ако е необходима за анализ на проблема. Стреми се към решаване на инцидентите с помощта на натрупан опит, налична документация за познати грешки и проблеми и на базата на исторически данни в сервизната система. Той е и най-ниско ниво на поддръжка (Ниво 0). Той регистрира инцидента, като попълва необходимата информация. Опитва се да разреши инцидента, като ползва базата знания за разрешени инциденти, където има данни включващи историята на всички предшествали инциденти и тяхното решение. На това ниво инцидентът трябва да се приключи за кратко време с информация дадена по телефона или дистанционни указания. Ако това е невъзможно, той препраща инцидента към Първо ниво на поддръжка.

- **Техническа поддръжка от ниво 1 /Специалист на Възложителя/:** Всички технически експерти на Възложителя. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез дистанционни инструменти и намеса на място. На това ниво се разрешават по-сложни инциденти или инциденти, които се появяват за първи път. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти, което помага на Първо ниво при следващ подобен инцидент, и по този начин оптимизира работата по извънгаранционната поддръжка. На това ниво инцидентът трябва да се приключи с информация дадена по телефона, дистанционни указания или с намеса на място, когато това е необходимо.

- **Техническа поддръжка от ниво 2 /Системен инженер/:** Всички технически експерти осигуряващи поддръжка на повикване. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез посещение на мястото на експлоатация. Всички замени на дефектирани компоненти се извършват от експертите на Ниво 2 или от Ниво 1 с подкрепата на експерти от Ниво 2.

- **Техническа поддръжка от трето ниво:**

- **Специалисти** – експерти от Контракс АД с най-високо ниво на квалификация;
- **Специалисти на трети страни** – производители;
- На това ниво се извършват разрешаване на сложни инциденти и/или проблеми, за които е необходима намеса на експерти на производителите на системите. Дейностите на експертите на производителите се придружават непрекъснато от дейности на експерти на Изпълнителя. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти. Тази база ще бъде достъпна

за експертите на Възложителя и Изпълнителя от всички нива на поддръжка, с цел тези знания да улеснят разрешаването на всеки следващ подобен инцидент, и по този начин да се оптимизира работата по извънгаранционната поддръжка и да се намалят прекъсванията на услугите.

Установяване на инциденти:

Източниците за установяване на инциденти са следните:

- **Краен потребител**
 - Нарушена работоспособност при краен потребител
 - Намалена производителност при краен потребител
 - Недостъпна функционалност на система при краен потребител
- **Технически експерт на Възложителя**
 - Генериране на заявки при откриване на инциденти по време на тяхната ежедневна дейност;
 - Генериране на заявки при откриване на тенденции за стабилно отклонение на даден показател от нормалното;
- **Системни инженери на Изпълнителя:**
 - Автоматизирано следене на праговете на избрани показатели и организиране на автоматизирано изпращане на съобщения в случай на отклонение от праговете;
 - Мониторинг на системата и регистрите на системите от експерт Второ ниво на поддръжка, който генерира заявка в случай на открити отклонения от нормалното функциониране на системата.
 - Нереализирано архивиране на система или база данни или неприключени транзакции на системите (приложенията).

Заявяване на инциденти:

Инциденти може да подават:

- **Краен потребител, Ръководител на звено;**
- **Технически експерт;**

Етапи:

Приемане и регистриране

Когато потребителската заявка не може да бъде разрешена от оператора, се регистрира инцидент. Операторът ескалира проблема към съответната работна група с по-висока компетентност.

Инциденти се регистрират автоматично от системите за наблюдение на ИТ инфраструктурата ако такива има инсталирани. Автоматично се определя приоритета на инцидента и времето за неговото разрешаване. При регистрация на инцидент операторът внимателно определя компетентна работна група, отговорна за разрешаването на инцидента. Операторът може да посочи конкретно лице от работната група.

За да бъде насочен инцидента е необходимо да бъде посочена Работната група от системни инженери, към която се насочва проблема за разрешаване. Лице от работната група, поел проблема, става собственик на инцидента и е отговорно за неговото разрешаване от момента на получаването му. В случай на поемане на инцидента от инженер от Ниво 1 задължително се определя и собственик на инцидента от екипа на Изпълнителя. Той е длъжен да оказва съдействие и техническа помощ на Ниво 1 за разрешаване на инцидента.

Когато не е насочена към правилната работна група, лицето поело инцидента връща заявката към оператора на сервизния център. При такъв вид действие, специалистът е длъжен да опише защо счита, че случаят не е от компетентността на неговата група. Операторът насочва инцидента към друга работна група за разрешаване.

- При приемане на инцидента Операторът на системата извършва следните действия
- (1) Приема заявката от крайните потребители по телефон, E-mail или WEB регистрирана заявка.
 - (2) Регистрира заявката в сервизната система. Попълва данните на лицето за контакт (потребител или представител на Възложителя) и на засегнатата система.
 - (3) Определя нивото на критичност на инцидента и го регистрира
 - (4) Определя от чия компетентност е заявката за обслужване.

Намеса ниво 1:

Процесът на диагностиране на инцидента започва с анализ на детайлите на инцидента, с цел идентифициране на подходяща поредица от действия за разрешаване на инцидент, възможно най-бързо. Експертът преглежда за други отворени инциденти, свързани с ИТ актива.

За бързо разрешаване на инцидента Експертът използва информация в Базата знания, която съдържа описание на решения за инциденти със сходно описание.

Експертът, отговорен за разрешаване на инцидента, отразява всички действия, извършени при отстраняването на проблема. Отразяват се предприети действия – комуникация с потребителя, анализ, изследване, комуникация с доставчик и други подобни. По преценка на специалиста част от тази информация може да бъде видима за потребителя.

- (5) Експертът предприема технически дейности по отстраняване на инцидента. В това число дистанционна намеса, ако инцидентът е на отдалечено работно място или система.
- (6) Ако заявката се реши на първо ниво, Експертът описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (7) Експертът актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (8) Ако Експертът не успее да отстрани инцидента дистанционно той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (9) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса на място и предава задачата за отстраняване на инцидента към Сервизен или системен инженер намиращ се в най-близката до мястото на инцидента сервизна точка.

Намеса Ниво 2:

- (10) Сервизният инженер на Изпълнителя, посещава мястото на инцидента и предприема технически дейности по отстраняване на инцидента.
- (11) Ако заявката се реши на ниво 2, Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (12) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (13) Ако Сервизният/Системния инженер не успее да отстрани инцидента с посещението си на място той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване, описва извършената диагностика и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (14) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса и предава задачата за отстраняване на инцидента към звено от системата за Трето ниво на поддръжка.

Намеса Ниво 3.

Ескалация към трето ниво на поддръжка (Сервизна организация от по-високо ниво, например на производителя) се извършва под контрола на специалиста от второ ниво. При ескалация към трето ниво се избира името на организацията, към която е насочен инцидента.

Специалистът на второ ниво, работещ по случая е длъжен да отразява информацията по развитието на инцидента от трето ниво.

- (15) Заявката за решаване на инцидента, заедно с информацията за извършената диагностика се подава към Център за обслужване на трета организация (производител, консултант и др.).

- (16) Операторът на Сервизния център обработва получената информация от Сервизен център на производителя и я регистрира в поръчката, като записва и очакваното време за отстраняване на инцидента.
- (17) Операторът на Сервизния център информира Системния инженер от Ниво 2 за очакваното време за реакция и отстраняване на инцидента и осигурява неговото присъствие на мястото на инцидента.
- (18) При разрешаване на заявката от външната организация, отговорна за поддръжката на даден продукт (напр. фирма производител на съответния продукт), представител на производителя издава документ за решена заявка.
- (19) След извършването на намесата от трета страна по поддръжката Сервизният оператор информира Сервизният инженер от Ниво 2 за необходимостта от извършване на допълнителни дейности, които са необходими за възстановяване на работоспособността на системата.
- (20) Сервизният инженер от Ниво 2 извършва всички необходими действия до пълното възстановяване на системата.
- (21) След пълното възстановяване на работоспособността на системата Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (22) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

Приключване

- (23) Оператор на системата попълва предприетите действия във формата на заявката и актуализира информацията в базата знания.
- (24) Потребителят на системата/представителят на Възложителя потвърждава приключването на заявката. Ако потребителят на системата/ представителят на Възложителя не одобри приключването на заявката то той подава по един от каналите информация до Оператора на центъра заедно с мотивите за неодобрението на приключването. В такъв случай Операторът на Сервизния център подновява дейността по отстраняването на инцидента от етап от който е необходимо да бъдат извършени допълнителните технически дейности за пълното възстановяване на системата.
- (25) Ако заявката за обслужване не бъде решена от сервиза или външната организация, тя остава неприключена и работата по нейното разрешаване продължава.
- (26) На всички стъпки Операторът изпраща, а представителят на Възложителя получава информация съответно за решаването и закриването на заявката за обслужване или за пренасочването ѝ.
- (27) При приключване на заявката, отговорник от системата за поддръжка уведомява представителя на Възложителя и оставя заявката в статус завършена и неприключена до окончателното одобрение от страна на представителя на Възложителя.
- (28) Операторът на Сервизния център оценява развитието на работата по отстраняване на инцидента и ако инцидентът отговаря на критериите за учредяването на запис за проблем извършва регистриране на проблем. Разрешаването на проблемите е задача на процес Управление на проблемите.

След приключване на работата по разрешаване на инцидента ИТ специалистът е длъжен да отрази начина на завършване, като въведе т.н. код на затваряне. Задължително се описва цялостното решение по разрешаването на потребителската заявка или инцидент. Решението може да бъде използвано за по-нататъшна информация при възникнал проблем, в това число вида и количеството на подменени резервни части. При създаването или актуализирането на инцидент, съществува възможност за търсене в Базата знания за намиране на подходящо решение. При намирането на решение на проблема специалистът може да използва намереното решение и директно да затвори заявката

Исход

Заличени
лични данни,
на основание
чл. 36а, ал. 3
от ЗОП

Заличени лични
данни, на
основание чл.
36а, ал. 3 от
ЗОП

Заличени лични данни, на
основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Приключване:

Разрешаване на потребителската заявка от оператора на Сервизния център изисква извършване на поредица от действия. Преди всичко той е длъжен да прегледа и попълни коректно детайлите за заявката – описание, засегнат ИТ актив, предприети действия. При затварянето на заявката задължително се избира код на затваряне, категоризиращ начина на разрешаване на заявката. Задължително се описва решението, за да може то да бъде използвано за по-нататъшна информация при възникнал проблем.

В случаите, когато заявителят сам разреши иницирирана от него потребителска заявка, то той има възможност сам да затвори заявката.

Мониторинг

Координаторът на инциденти отговаря за навременното и качествено разрешаване на инциденти от ИТ специалистите от работната група. Той преглежда и разпределя при необходимост инциденти, насочени към работната група. Координаторът на инциденти следи за изпълнението на сроковете за разрешаване на инциденти от работната група, в зависимост от дефинираното време. Сроктът за разрешаване на инцидент се определя в зависимост от приоритета на инцидента, който от своя страна се определя от степента на влияние и спешността на възникналата неработоспособност.

В случаите, в които инцидента е насочен към работна група и не е поет от лице от работната група, до 25% от времето за разрешаване, Координаторът на инциденти (ръководител на работната група) получава автоматично известие по електронната поща за предприемане на действие по възлагане на инцидента.

Ако до 75% от времето за разрешаване, инцидентът е поет от специалист и все още не е разрешен, то специалистът и мениджърът на работната група получават нотификация по имейла.

Ако крайният срок за разрешаване на инцидент е изтекъл и инцидентът все още не е разрешен, то ръководителят на работната група и специалистът получават автоматично съобщение по електронната поща.

Изходни документи:

- Форми на заявки – затворени заявки, заявки за откази и заявки за информация;
- Пренасочени форми на заявки за откази и заявки за информация;
- Натрупана информация в базата знания.

Проследяване на потребителска удовлетвореност

След затваряне на инцидента от страна на Сервизния инженер, отговорен за неговото разрешаване се изпраща уведомление/нотификация към заявителя.

Заявителят преглежда и потвърждава предоставеното му решение.

Ако заявителят отхвърли предложеното решение, потребителската заявка се отваря отново и ХелпДеск Операторът предприема действия по преразглеждане на предложеното решение.

Отчетност по изпълнението на заявки (поръчки) за хардуерен инцидент/проблем:**Докладване:**

Ръководителят на Сервизния център е длъжен да изготвя месечни доклади за изпълнението на поръчките по отстраняване на хардуерни инциденти/проблеми от страна на Възложителя.

В докладите следва да се съдържа: информация с детайли за всички просрочени/неспазени НСО, статистика за спазени, неспазени НСО; Всички доклади се представят на Възложителя с цел тяхното обсъждане и набелязване на превантивни и коригиращи действия по подобряване на дейностите по поддръжката на услугите;

Анализ:

Ръководителят на екипите изготвя периодичен анализ на дейността по извънгаранционната поддръжка.

Заличени
лични
данни, на
основани
е чл. 36а,
ал. 3 от
ЗОП

Заличени
лични данни,
на основание
чл. 36а, ал. 3
от ЗОП

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а, ал.
3 от ЗОП

Анализът следва да съдържа информация за: спазване на нивата за НСО (SLA), детайлен доклад за инциденти от типа Критичен инцидент, главен инцидент, проблем; Предложения към екипите за управление на обслужването за предприемане на превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

Управление:

Всеки анализ следва да бъде разглеждан на периодичните срещи на екипите за управление на обслужването;

В резултат на обсъждането на Анализа следва да бъдат набелязани превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

В случай на необходимост в срещата на екипите за управление на обслужването може да бъде поканен и представител на потребители или трети лица, имащи отношение към системите.

Всяка среща на екипите за управление на обслужването трябва да завърши със записка и решения по предприемането на задачи за подобрението на услугите.

Процес по управление на проблемите

Процесът „Управление на Проблемите“ е фокусиран върху идентифициране на причините за възникнали или потенциални проблеми, както и проактивна работа по предотвратяване на бъдещи такива. Процесът е едновременно проактивен и реактивен. Реактивната му страна е свързана с разрешаване на проблеми в отговор на възникнали инциденти, докато проактивната се грижи за минимизиране на вероятността от евентуални потенциални проблеми в бъдеще.

Обхват и Цели

Обхват

- Диагностика на Коренната причина за появата на повтарящи се или критични инциденти;
- Предложение за решение на проблемите;
- Гаранция, че решението е приложено посредством процедури за контрол (Процеса по Управление на промените и Процеса по Управление на изданията);
- Поддържана информация относно проблеми, временни и постоянни решения;
- Поддържана актуална база данни от вече познати грешки и решения (База данни на Познатите грешки);

Процесът „Управление на Проблемите“ се стреми да открие първопричината за възникването на инцидентите, с оглед минимизиране на въздействието на инцидентите върху бизнеса.

Реактивното Управление на Проблемите цели да идентифицира първопричината за инцидентите с най-висок приоритет и да препоръча действия за възстановяване на нарушената услуга. Продукт на реактивното управление на проблемите могат да бъдат искания за промени (Requests for change).

Проактивното Управление на Проблемите отговаря за систематичен анализ на всички инциденти, с цел установяване на тенденции, нуждаещи се от внимание, разглеждането на тези тенденции и предлагането на решения за подобряването им.

Цели

- Да минимизира въздействието на инцидентите и проблемите, предизвикани от грешки в инфраструктурата
- Проактивно да идентифицира и предотвратява проблеми и познати грешки;
- Да минимизира въздействието на инцидентите, които не могат да бъдат предотвратени;
- Да минимизира въздействието на проблемите;
- Да помогне в подобрението на продуктивността на сервизните специалисти (support staff), предоставяйки им нужната информация;
- Да може да представи разбираемо информацията за проблемите пред висшия

мениджмънт;

- Да минимизира продължителността на всички периоди на отпадане на услугата (downtime) в предоставянето на услуги;
- Да се справя с проблемите спрямо SLA/HCO (договорените нива за предоставяне на услугите);
- Да намали количеството на проблемите;
- Да предотврати повтаряемостта на инцидентите;
- Да осъществява анализ на тенденциите при инцидентите и проблемите;

Забележка: Възстановяването на самата услуга е задача на процеса „Управление на Инцидентите“

Забележка: Всеки критичен инцидент е предмет на разглеждане на процеса „Управление на Проблемите“; Критичният инцидент е собственост на Мениджър Управление на Проблемите през целият му жизнен цикъл; След приключване работата по критичния инцидент, Мениджър Управление на Проблеми трябва да генерира отчет за критичния инцидент, който да предостави пред висшия мениджмънт;

Дизайн на процеса

Процесът протича през следните етапи:

- Идентификация и регистрация на Проблем;
- Анализ на основната причина;
- Разработване на коригиращи действия;
- Поддържане на База знания за познати грешки;

Процесът по управление на промените има реактивен и проактивен аспект. Реактивният аспект е ангажиран с разрешаване на Проблеми в отговор на един или повече инциденти. Проактивният аспект е ангажиран с предотвратяването на възникване на инциденти.

Проактивно управление на проблемите:

За да се намали вероятността от възникване на нови или повтаряне на вече възникнали инциденти се извършват чести и регулярни анализи на информацията за регистрирани Инциденти и Проблеми, за да се идентифицират превантивно всякакви очевидни тенденции.

В следствие на извършения анализ може да се идентифицира нуждата от създаване на запис за Проблем, който да се изследва за установяване на първоизточника за дефекта и евентуалното му отстраняване.

Анализът на записите изисква коректна категоризация на Инцидентите и Проблемите и регулярно отчитане на областите с висока засегнатост.

В случай, че коренната причина/първопричината е идентифицирана в една система, е възможно да се иницира и регистрира Искане за промяна (RFC) в други сходни системи, с цел това Искане за промяна да разреши свързаните с първопричината проблеми. Предоставянето на информация от прегледите на Проблемите е основен принос към Процеса за постоянно подобряване на услугите.

Дейности:

- Идентифициране на тенденциите;
- Контролиране на превантивните дейности по поддръжката;
- Изготвяне на прегледи за Критичните проблеми.
- Създаване на управленска информация от процеса по Управление на проблемите;
- Обучение на организацията.

Създаване на управленска информация:

Процесът по Управление на промените е отговорен за създаване на доклади - управленска информация. Някои от тези доклади могат да бъдат свързани с ефективността и ефикасността на процеса по Управление на промените и трябва да предоставят на Ръководството информация за дейностите, извършвани в рамките на Процеса и неговото подобряване, както и по отношение на резултатите, които са постигнати вследствие на усилията и ресурсите вложени от Организацията.

Реактивно Управление на проблеми

Реактивното Управление на проблеми може да се инициира при постъпило обаждане от краен потребител/клиент или анализ на затворените Инциденти.

След затварянето на Значим инцидент, причинил критично прекъсване на работния процес, с неизвестна основна причина, Мениджърът на сервиса анализира информацията съвместно със специалистите по поддръжка и инициира Проблем.

За да се предотврати повторното възникване на Инциденти или други негативни прояви, проблемът се изследва за установяване на първоизточника за дефекта и евентуално се предприемат действия за неговото отстраняване.

Контрол на проблемите:

Процесът по контрол на проблемите е ангажиран с управлението на Проблемите по ефективен и ефикасен начин. Целта на Контрола на проблемите е да идентифицира първопричината и да предостави на Сервисния център информация и препоръки за решения за заобикалянето на инцидентите, когато те са възможни.

- Идентифицира коренната причина/първопричината за инцидента;
- Предоставя на Сервисния център информация и решения за заобикаляне, когато те са налични;

Контрол на познатите грешки:

Контролът на познатите грешки обхваща подпроцесите, ангажирани с работата по контрол и управление на Познатите грешки, до момента на тяхното елиминиране чрез успешно внедряване на Промяна. Промените се реализират под контрола на процеса за Управление на промените. Целта на контрола на грешките е да предоставя информираност за грешките, да ги наблюдава и да ги елиминира, в случай че това е приемливо и ценово обосновано;

- Мониторинг на грешките;
- Елиминиране на коренните причини/първопричините, когато това е приемливо и ценово обосновано;

Идентификация на проблем

В организацията съществуват следните начини за откриване на проблеми:

- Подозрение или забелязване на неизвестна причина за един или няколко значими инцидента;
- Анализ на Инцидент от групите по поддръжка, ангажирани с решаването му, който показва наличието или възможността за наличие на скрит проблем;
- Анализ на Инцидентите, като част от Проактивното управление на проблеми;
- Информация от потребител/клиент за съществуващ проблем, който трябва да бъде решен;

Прилагат се два подхода за идентификация на проблеми:

- Проактивна идентификация на проблеми – анализ на записите за Инциденти и друга налична информация, за откриване на важни проблеми, които иначе могат да бъдат пропуснати;
- Реактивна идентификация на проблеми – Значими инциденти, причиняващи критично въздействие върху информационната инфраструктура, с неизвестна

основна причина или постъпила информация от клиент за проблем.

Регистрация на Проблем

Инициаторът на Проблеми описва, категоризира и регистрира проблема. Без значение от метода на идентификация, регистрацията се извършва със създаването на запис за Проблем. Той съдържа дата и час на регистрацията, въз основа на които се осъществяват контрол и ескалация.

Ако произходът на проблема е Инцидент или група от Инциденти, Инициаторът на Проблеми свързва Проблема със записите за тях. В записа на Проблем се копира цялата свързана информация от Инцидентите.

Категоризация на Проблем

Проблемите се категоризират по идентичен начин с Инцидентите:

Категория	Подкатегория	Описание

Тази система на категоризация позволява лесно проследяване на същността на проблема в бъдеще и носи смислена информация за нуждите на анализа.

Приоритизация на Проблем

Приоритетът се определя в зависимост от Влиянието и Спешността на Проблема.

Влиянието представлява въздействието, което проблема оказва върху организацията на клиента, като отчита честотата и тежестта на свързаните Инциденти:

Влияние 1 – цялата организация на клиента е засегната и инцидента оказва много високо въздействие върху бизнеса;

Влияние 2 – засегнати са множество критични отдели (потребители) при клиента, което може да окаже силно въздействие върху бизнеса;

Влияние 3 – засегнат е отдел или няколко потребителя и това може да окаже въздействие върху бизнеса в обозримо бъдеще;

Влияние 4 – засегнат е един потребител и е малко вероятно да окаже въздействие върху бизнеса на клиента.

Спешността (Urgency) е параметър, изразяващ от колко бързо решение има нужда клиента.

Спешност 1 – възникналата неизправност засяга критичен за бизнеса продукт;

Спешност 2 – клиентът има нужда от бързо отстраняване на неизправността;

Спешност 3 – неизправността трябва да бъде отстранена в без забавяне, за да не предизвика отрицателно въздействие;

Спешност 4 – работоспособността на засегнатия продукт трябва да бъде възстановена в разумни срокове.

	ВЛИЯНИЕ				
	*	1	2	3	4
СПЕШНОСТ	1	1	2	3	4
	2	2	4	6	8
	3	3	6	9	12
	4	4	8	12	16

Приоритетите се степенуват по следния начин:

- **Приоритет 1** – Критичен;
- **Приоритет 2** – Висок;
- **Приоритет 3** – Среден;
- **Приоритет 4** – Нисък.

Изследване и диагностика

Регистрираният Проблем се възлага на специалист по поддръжката за извършване на анализ на основната причина. Отговорникът за работа или техническата група се определят от Мениджър на Проблеми.

За решаването на Проблеми с най-висок приоритет или засягащи сложна материя, се определя екип от специалисти (техническа група). Записа за Проблем се възлага на ръководителя на екипа.

В процеса на работа се създават детайлни записи за извършените дейности и направените констатации, така че да се създаде пълен хронологичен запис. Отговорни за документирането на дейността са ръководителят на екип или специалистът по поддръжка, на които е възложен Проблемът.

Специалистът по поддръжка потвърждава наличието на проблем, категоризацията и приоритизацията му.

Проблемът, предоставените данни и информацията от свързани записи се изследват и анализират, за да се диагностицира основната причина. В практиката се прилагат множество признати техники за решаване на проблеми, които варират в зависимост от конкретния продукт или технология.

За проследяване и прецизна диагностика на точката на неизправност се използва Базата данни за Управление на конфигурациите. Базата знания за познати грешки също е достъпна и се използват техники за търсене на съвпадения (търсене по ключова дума), за проверка дали проблемът е възниквал и преди. Ако съществува запис на Позната грешка за проблема, той осигурява по-бърза диагностика, решение или насоки за работа.

Откриване на първопричината за инцидентите:

Процесът по Управление на проблемите е отговорен за изследването на свързани, сходни или сродни инциденти с цел да открие първопричината за тяхното възникване. В повечето случаи за постигане на тази цел е необходимо използването на техническа експертиза на екипите от второ ниво на поддръжка и/или техническата експертиза на външни доставчици и производители за да открие първопричината на инцидентите.

Заобиколни решения

В някои случаи е възможно прилагането на алтернативен подход за временно преодоляване на трудностите и решаване на инцидентите, причинени от проблема.

При прилагането на такова Заобиколно решение Проблемът остава отворен и работата по него продължава, за да се открие основната причина и евентуално да се отстрани.

Самото Заобиколно решение се описва подробно в записа на Проблема и последващите записи за Познати грешки.

Когато разходът за трайно решаване на Проблем е висок, клиентът може да реши, че не е целесъобразно да инвестира в прилагането му и да продължи да използва Заобиколното решение.

Коригиращи действия:

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Когато първопричината на инцидента е определена, е необходимо да се регистрира запис за Позната грешка (Known Error), така че Сервизният център да разполага с информация и да е в състояние да предоставя решение за заобикаляне на конкретния инцидент. Възможно е да се наложи и регистриране на Искане за промяна (Request for Change) което да предизвика необходимите промени с цел постигане на постоянно решение на проблема. Контролът и управлението на Познатите грешки е част от обхвата на Процеса по Управление на промените.

Създаване на запис за Позната грешка

В някои случаи е възможно прилагането на алтернативен подход за временно преодоляване на трудностите и решаване на инцидентите, причинени от проблема.

При прилагането на такова Заобиколно решение Проблемът остава отворен и работата по него продължава, за да се открие основната причина и евентуално да се отстрани.

Самото Заобиколно решение се описва подробно в записа на Проблема и последващите записи за Познати грешки.

Когато разходът за трайно решаване на Проблем е висок, клиентът може да реши, че не е целесъобразно да инвестира в прилагането му и да продължи да използва Заобиколното решение.

Веднага щом е диагностицирана основната причина за Проблема, и особено когато е намерено Заобиколно решение трябва да се създаде запис за Позната грешка в Базата знания за познати грешки. Специалистът описва детайлно информацията и предлага създаването на запис за Позната грешка. Проблем Мениджърът преглежда и одобрява предложенията за включване в Базата знания за познати грешки.

Макар все още да не е намерено трайно решение, записът ще позволи, ако възникнат допълнителни инциденти или проблеми, да могат да се идентифицират и продукта да се възстанови по-бързо.

В някои случаи може да е полезно да се създаде Позната грешка дори и на по-ранен етап в процеса, ако по преценка на Специалиста, в последствие потвърдена от Проблем Мениджъра, съдържа съществена информация и може да се използва за ранна диагностика и отстраняване на Инциденти и Проблеми.

Целта на записите за Познати грешки е натрупването на База знания, в която се съхраняват натрупаните знания за инциденти и проблеми и как са преодоляни. Базата знания за познати грешки позволява по-бърза диагностика и решаване на тези инциденти и проблеми, ако възникнат отново.

Записът за Позната грешка съдържа точни данни за възникналата грешка и нейните симптоми, заедно с подробно описание на детайлите за всяко Заобиколно и/или трайно решение, което може да се приложи за възстановяване на продукта и решаване на проблема.

Преглед на Значими проблеми

Значими са проблемите с най-висок приоритет. След приключването на всеки такъв Проблем, докато информацията е все още нова, Проблем Мениджъра организира преглед, за да се направят необходимите изводи. Прегледа трябва да разгледа:

- Нещата, които са направени правилно;
- Нещата, които са направени грешно;
- Какво може да се прави по-добре за в бъдеще;
- Как да се избегне повторно възникване;

Дали има отговорна трета страна и дали трябва да се предприемат последващи действия.

Работен поток на процеса:

Контролът на проблемите, Контролът на познатите грешки и Проактивното управление на проблемите попадат в обхвата на Процеса по Управление на проблемите.

Входни данни.

Входни данни за процеса на Управление на проблемите са:

- Детайли за инцидентите – от процеса Управление на инциденти;
- Данни за конфигурациите – от процеса Управление на конфигурациите и Базата данни за конфигурационните единици (CMDB);
- Всички идентифицирани решения за заобикаляне на конкретния инцидент – от процеса по Управление на инциденти;

Основни дейности.

Основни дейности на процеса по Управление на проблемите са:

- Контрол на проблемите;
- Контрол на познатите грешки;
- Проактивна превенция на проблемите;
- Идентифициране на тенденциите;
- Създаване на управленска информация от процеса по Управление на проблемите;
- Изготвяне на прегледи за Критичните проблеми.

Изходни данни.

Изходни данни от процеса на управление на проблемите са:

- Познати грешки (Known Errors/KE);
- Искания за промени (RFC);
- Актуализиран запис за Проблема (включително информация за решението и/или налични способи за заобикаляне на инцидента);
- Затворен запис за Проблема (само за разрешените проблеми);
- Информация за ръководството.

Описание на Сервизната система на Контракс АД (HP Service Manager)**Възможности на системата;**

- Модулът Сервизен център (Service Desk) предоставя възможност за осъществяване на запис, наблюдение и последваща обработка на сервизни заявки и инциденти по време на целия цикъл от възникването им до тяхното решаване. Това е основният инструментариум за реализация на процеса по управление на инцидентите в процеса на обслужване.
- Процесът по Управление обхваща Сервизните заявки в Service Manager системата:
- Сервизната заявка се използва за регистриране на възникнал проблем относно обектите в ИТ инфраструктурата предмет на обслужването. Сервизна заявка се регистрира в момента на нейното получаване, след което постоянно се актуализира с информация, необходима за разрешаването на възникналия проблем.
- Сервизен център (Service Desk) поддържа база от знания за начини на разрешаване на възникнали инциденти, която подпомага потребители и

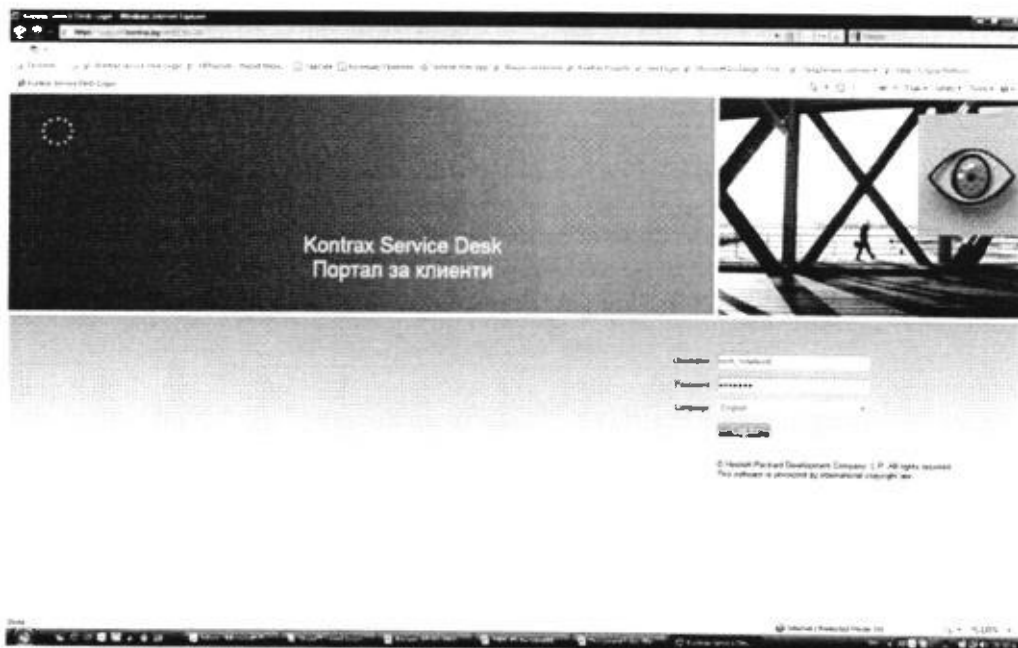
специалисти. Информацията, съхранена в базата ще се използва за изготвяне на справки и отчети по изпълнението на условията и параметрите на договора.

- Сервизен център (Service Desk) функционира като реализира процедура при регистриране на заявка за обслужване, която представлява последователност от действия – запис в база данни, насочване към оператор, ескалация към по-високо ниво.
- HP Service Manager, чрез който се реализира IT Service Desk (Service Desk) позволява въвеждане на заявка за обслужване през WEB интерфейс-форма или чрез електронна поща.
- HP Service Manager съхранява всички данни от създаването и обработването на дадена заявка и предоставя възможности за детайлно докладване на проблема - в колко часа е получена заявката, от кой потребител и за какъв проблем е докладвано, кой и колко време и работил по разрешаването, времената за реакция, начинът по който е разрешена и т.н.
- HP Service Manager поддържа автоматичен контрол за срока за изпълнение на заявката и при закъснение – същият е свързан и с ескалиране на проблемните заявки по предварително дефинирана процедура.
- HP Service Manager осъществява проследяване на предприетите действия в хода на изпълнение на сервизните заявки. На базата на предварително дефинирани правила и нотификации се организира автоматично следене на настъпило събитие и уведомяване на участниците в процеса.
- HP Service Manager използва механизми за уведомяване на участниците в процеса чрез електронна поща, като поддържа всички удобни и надеждни методи за комуникация.
- HP Service Manager известява крайния потребител за резултатите от изпълнението на заявката чрез електронна поща, WEB портал и/или чрез други комуникационни средства. HP Service Manager е WEB базирана система и предлага следене на статуса на заявката чрез WEB-интерфейс, както за операторите, така и за представителите на Възложителя.
- Всички модули на Сервизен Център (Service Desk) съхраняват получените съобщения (reports) за проблеми в централизирана база данни (CMDB) и предприетите действия по отстраняването им. Това служи за допълване на системата от база от знания (HP Service Manager Knowledge Management), която изпълнява ролята на хранилище за готови решения, които могат да се използват при възникване на проблем.

Регистриране на заявки

Подаването на сервизна заявка към Сервизния център (звеното за приемане на заявки за сервиз) може да бъде извършено на посочени от Контракс АД e-mail, web страница или телефон, а именно:

- Телефон: 9609 792 или 0700 17977
- Факс: 9609 797
- e-mail адрес: service@kontrax.bg
- web страница*: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>



Екран за вход

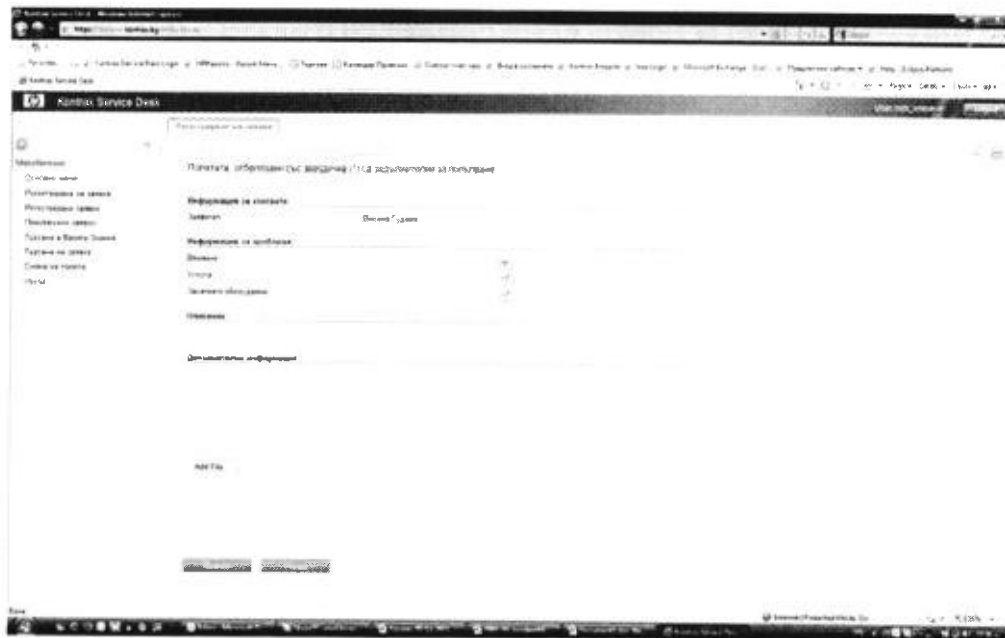
* за всеки упълномощен от Възложител потребител Контракс АД създава акаунт, потребителско име и парола. Всеки потребител има следните възможности:



Основен екран на системата

1) подаване на заявки с възможност да избере засегнатите услуги, устройства или основните модули, които са предмет на извънгаранционното обслужване. При подаване на заявката потребителят може да избере услугата от каталог, устройството по серийен номер, модел, наименование на конкретен модул. Има възможност да избере влиянието,

което има инцидента (повредата). Да въведе описание на повредата (инцидента), както и да приложи допълнителни файлове с информация, подпомагащи диагностиката.



Екран за регистриране на заявка

2) Получаване на съобщения през електронна поща, при всяка промяна на състоянието (статуса) на поръчката: След всяко действие на Екипа по поддръжката по дадена сервизна заявка и попълване на информацията, потребителят получава електронно съобщение (e-mail), който съдържа информация за действието и за статуса на изпълнението на заявката.

3) Мониторинг: Потребителят има възможност да проследи състоянието на всяка сервизна заявка, регистрирана от него, в това число отворени и неприключени заявки, но също така и всички приключени сервизни заявки.

4) База знания (Knowledge base): Всеки потребител има възможност да търси информация за вече идентифицирани сервизни проблеми и тяхното решение, както и за начини за решаване на проблеми и инциденти, които са предварително регистрирани в базата знания.

Функционална схема

HP Service Manager е WEB базирана система и предлага възможност за различен достъп (на база права на потребителите/операторите) до модула, като не е необходима инсталацията на допълнителен софтуер. HP Service Manager осъществява пълен контрол на достъпа до системата от страна на оторизираните потребители.

Системата има средства за генериране на отчети на база разрези от информационните масиви, с помощта на които Контракс АД ще изготвя и предоставя актуална информация за различни управленчески нива на Възложителя (за мениджъри, за оперативни звена и др.).

HP Service Manager притежава средства за бързо и лесно изготвяне на отчети и статистика за приетите заявки и общия процентен дял на решените проблеми; HP Service Manager разполага и с предварително дефиниране на собствени отчети по зададени критерии с възможност за графично представяне на данните; За нуждите на

договора допълнително могат да бъдат разработени и статистически отчети за максимален брой на приеманите заявки за единица време и средно време за обслужване на заявките.

Правата в HP Service Manager Service Desk се дефинират на база предварителни шаблони с детайлна гранулярност до данните, което дава възможност за определени потребителски групи да имат права до определени ресурси на системата, т.е. потребителите не е необходимо да имат достъп до всички ресурси.

Модулите на HP Service Desk (Service Desk) дават възможност за настройка на изгледа по групи потребители за различните нива на поддръжка.

Във връзка с наличието на т.н. „чувствителни“ данни в някои заявки, HP Service Manager осигурява високо ниво на защита на информацията, а именно:

- ограничаване на достъпа на крайните потребители през WEB само до информация за собствените им заявки;
- поддържане на различни права за достъп на операторите до информацията на модулите;
- защита на информацията на модулите срещу достъп от страна на неоторизирани лица.
- Средства за одит (дневници) на всички действия.

На схемата за сервизната процедура, е изложена диаграма на процеса Управление на заявките и инцидентите. Описани са ролите на отделните длъжностни лица, отговорни за процеса на обслужване.

Дефинирани са три нива на поддръжка – две работни нива и трето ниво към външна сервизна организация.

Нулево ниво са т.н. Оператори на Сервизен център, които поемат всички сервизни заявки. Всички заявки, касаещи ИТ инфраструктурата и ИТ услуги, задължително се регистрират, независимо от тяхната сложност. Определени от Възложителя потребители могат да регистрират заявки през web интерфейса. В определени случаи могат да се използва телефонно обаждане или електронна поща (и-мейл).

Операторите регистрират заявките, определят техния приоритет и се опитват да разрешат възникналия проблем.

Ако операторът не може да разреши проблема, той го ескалира към второ ниво, към група специалисти с необходимата компетентност. Ескалацията е функционална и се извършва към работна група от специалисти. При ескалацията се регистрира инцидент, като се определя неговия приоритет и време за разрешаване.

Наличните специалисти от работната група решават кой ще поеме обработката на инцидента. Съответният специалист на второ ниво поема инцидента и започва работа по разрешаване на инцидента и регистриране на информацията във вече създадения запис от специалиста на първо ниво.

Ако до 25 % от времето за отстраняване на проблема, инцидентът не е поет за изпълнение от сервизен специалист от Работната група, системата изпраща предупредително съобщение до ръководителя на Работната група.

Ако до 75 % от времето за отстраняване проблема, Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.

Ако времето за отстраняване проблема е просрочено и Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.



При затваряне на инцидента, съответната потребителска заявка се затваря автоматично.

Когато не е насочена към правилната работна група, то инцидентът се връща обратно към оператора от Сервизния център, който го е регистрирал. При такъв вид действие, специалистът на второ ниво е длъжен да опише защо счита, че случаят не е от компетентността на неговата група.

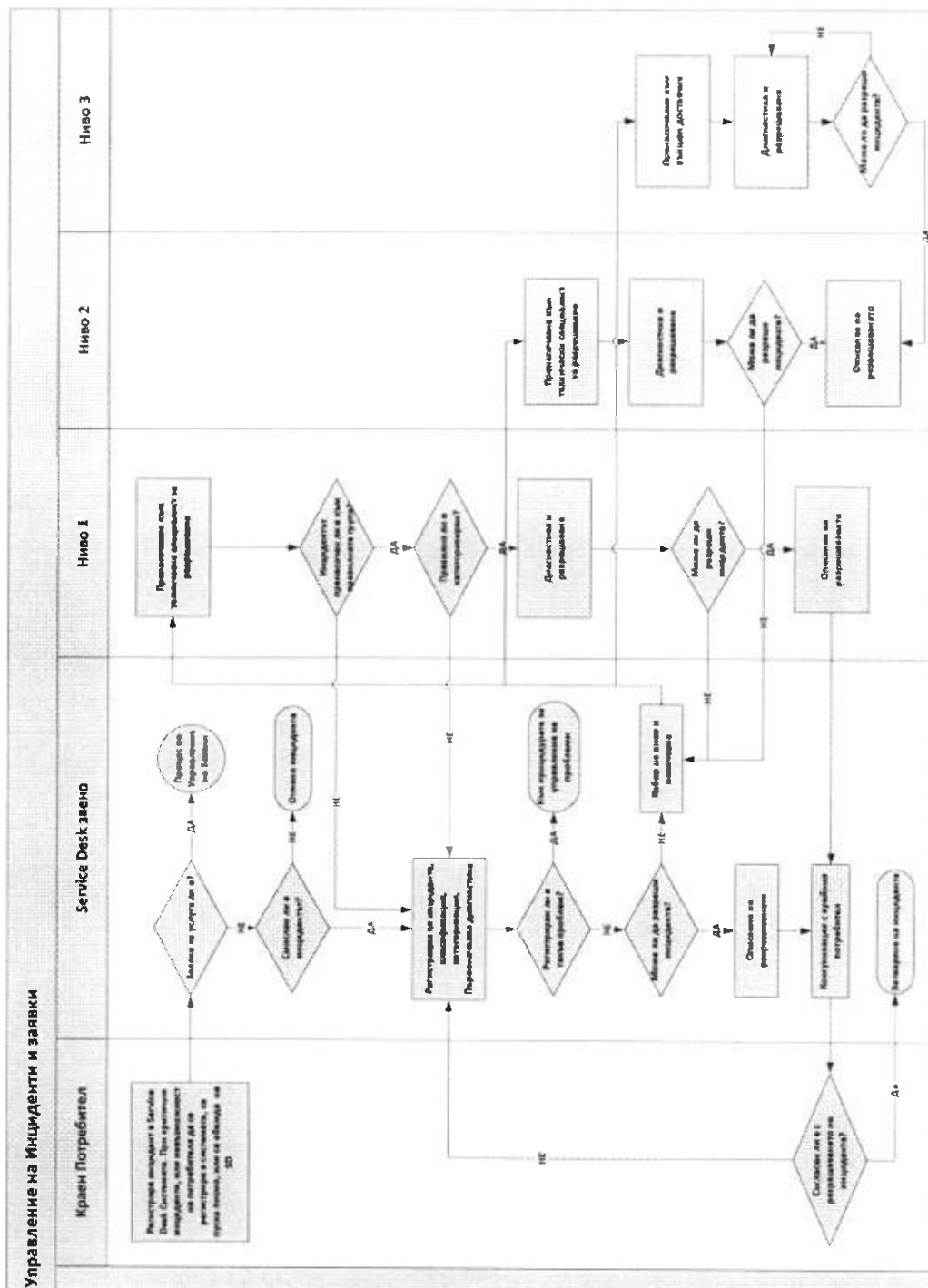
Ескалация за трето ниво (напр. производители) се извършва от специалиста на второ ниво. Специалистът на второ ниво работещ по случая е длъжен да отразява информацията по развитието на инцидента от 3-тото ниво. Третото ниво включва сервизни организации от високо ниво (на производителя), които нямат достъп до системата.

Заличени лични данни,
на
основание чл.
36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни, на
основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП

Заличени лични данни, на
основание чл. 36а, ал. 3 от
ЗОП

Схема на сервизната процедура.



Термини и определения:

- Поддръжка на хардуера

Заличени лични данни,
на основание чл.
36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а,
ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни,
на основание чл. 36а,
ал. 3 от ЗОП

Поддръжката на хардуера обхваща диагностика на хардуерни повреди и тяхното отстраняване чрез ремонт - поправка или замяна на резервни части, Контракс АД ще отговаря на инциденти и ще отстранява повредите в съответствие на договореното ниво на сервизно обслужване. Дейностите ще се извършват дистанционно и на място съгласно договорените времена на реакция и отстраняване на проблем.

▪ Поддръжка на софтуера

Поддръжката на софтуер включва диагностика на софтуерни инциденти и предоставяне на средства за преодоляване или корекции на проблема. В зависимост от производителя на софтуера корекциите могат да бъдат индивидуални корекции, пакети от корекции или малки издания, наричани още ъпдейти. Доставка на софтуерни версии с нови функционалности или коригирани версии зависи от политиката на производителя на софтуера. Всички обновления издадени от производителя ще бъдат прилагани от Изпълнителя след надлежно тестване на обновлението на софтуера в защитена тестова среда. За прилагането на обновлението ще бъдат спазвани процедурите по Управление на промените и по Управление на изданията, съгласно стандарта за управление на услугите ISO 20000-1:2011.

▪ Време за реакция:

Реакция на съобщения и обаждания за неизправност – регистриране и отговор, че случая е приет и (не е)/(е) необходима повече информация по темата.

▪ Време за решение:

Време за възстановяване на критична/основна функционалност на системите и намиране на решение.

▪ Време за отстраняване на повреда:

Време за възстановяване на пълната функционалност и цялостно отстраняване на повредата, или за намиране на заобикалящо решение по реда за решаване на проблеми, или за предоставяне на заместващо (оборотно) оборудване.

▪ Време за сервизно обслужване

Времето за сервизно обслужване дефинира периодът от време, през който услугата се предлага дистанционно или на мястото на експлоатация на оборудването. Стандартното време на обслужване продължава през работните часове в делниците с изключение на официалните празници, разширеното време на обслужване е през цялото работно време на потребителите на внедрените системи, времето за дежурство и отстраняване на критични проблеми е непрекъснато.

▪ Приемане и регистриране на сервизна заявка

Приемането и регистрирането на сервизната заявка е момента когато е приета сервизната заявка. След получаването на сервизната заявка, тя се проверява и регистрира, издава се номер на заявката и тя се насочва към най-ниското сервизно ниво. При подаването на заявката е необходимо да бъде съобщен от подателя ѝ серийният номер, марката и модела на засегнатото оборудване. Телефонния номер за подаване на заявки е посочен в извънгаранционната карта на оборудването и на адрес www.kontrax.bg, телефонния номер на Сервизния център на Контракс е 0700 17 977 и 02/9609792. Електронният адрес за подаване на заявка е service@kontrax.bg. Уеб-базираното докладване, проследяване и изчистване на грешките и отстраняване на

инцидентите е осигурено чрез он-лайн уеб базирана система на Контракс АД, на адрес: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>.

▪ Анализ на проблеми и отстраняване на грешки

Когато е необходимо сервизен специалист се свързва директно с клиента с цел да предостави на потребителя телефонна поддръжка, а когато е възникнала проблемна ситуация да извърши първоначална диагностика. Като резултат от анализирания технически проблем, грешката следва да бъде отстранена дистанционно (ако това е възможно) или ако е необходимо чрез посещение на място.

В случай, че е установена повреда на хардуерен компонент възстановяването на работоспособността на оборудването се извършва чрез замяна на повредената част. Правилното функциониране на оборудването следва да бъде проверено чрез подходящи тестове протичащи без да бъде установена грешка в работата на оборудването.

Извънгаранционни условия за хардуерните продукти

Гаранцията не обхваща диагностиката и отстраняване на неизправности, предизвикани от:

- несъответстваща според ръководството на потребителя експлоатация или неправилна поддръжка на продукта
- форс-мажорни обстоятелства като попадане на мълния, пожар, наводнение, война, земетресение и други
- необичайни външни влияния като замърсяване, пренапрежение, магнитни полета, механични счупвания и/или деформации, заливане с течности или потапяне в течности и други с изключение на оборудването, чиито експлоатационни характеристики позволяват всички или част от изброените условия
- извършени сервизни услуги/ремонти или други изменения на продукта от неоторизирани от Контракс АД лица, освен в случаите, когато дефектът доказуемо не е предизвикан от тези събития и не е в резултат от тях
- неоторизирано изтриване или промени на производствени настройки на продукта
- свързване на продукта към неизправно допълнително оборудване
- използване на продукта в работна среда, която не отговаря на предписанията на производителя;
- проникване на вируси в системата;
- използване на нелицензиран софтуер;
- неправилна инсталация на драйвери, изтриване на системни файлове, некомпетентна промяна на настройки (например мрежови).
- други независещи от Контракс АД обстоятелства
- използване на неизправни и/или неоригинални резервни части
- повреди в резултат на кражба, вандализъм (за устройствата, които нямат защита против вандалски прояви), саботаж, терористична атака
- използване на оборудването в среда или по предназначение различно от определеното в настоящия проект
- експлоатация на оборудване при условия извън нормите и предписанията на производителя (температура, влажност, ел. захранване, и др.)

При възникването на хардуерни проблеми, обект на извънгаранционното обслужване (например повреди в твърдия диск) запазването на информацията от диска не винаги може да бъде гарантирано. Потребителят трябва сам да се грижи за архивирането и



запазването на информацията и или да контролира архивирането извършвано с помощта на инсталираните за целта инструменти и системи.

Всички дефекти, които не са причинени от неправилно действие на ползвателите се отстраняват от и за сметка на Контракс АД.

Системни актуализации и поддръжка на софтуера

Общи условия

За времето на извънгаранционната поддръжка Контракс АД поема задължението за поддръжка на всички софтуерни системи. Процесът на поддръжката включва всички дейности, необходими за поддържане на работоспособността на системите, в това число, мониторинг, установяване на несъответствия, грешки, несъвместимост, проблеми, намалена производителност и други, които пречат за нормалното функциониране на системите. Ще се изпълняват дейности за превантивна поддръжка и действия с цел избягване на непланирани спирания на софтуерните системи.

Установяването на тези проблеми може да бъде извършвано както от вградените в системите модули за мониторинг и автодиагностика, така и от потребители/представители на Възложителя в процеса на тяхната ежедневна работа по използване и/или поддръжка на системите.

Всички проблеми със софтуера ще бъдат разрешавани в неразривна връзка с процеса по управление на конфигурациите, описан в настоящия раздел.

Всички установени проблеми се регистрират като потребителски заявки по реда описан по-горе (Ред за отстраняване на инциденти).

Дейностите по поддръжката ще бъде изпълнявани по реда за отстраняване на инциденти и проблеми, а в случаите, когато нарушената функционалност или неработоспособност изисква прилагането на пачове или ъпдейти по процедурата за Управление на изданията, описан в настоящия раздел.

Контракс АД ще прилага и внедрява всички издания на системен софтуер, които са редовно произведени и разпространени от производителите на системен софтуер. Ще се изпълняват и инсталации на допълнения към инсталирания софтуер – корекции на пропуски и грешки („patches & fixes“), както и нови версии, при което ще се актуализира и документацията свързана с извършените промени. Всички нужди от корекции на приложен софтуер ще бъдат регистрирани в системата за севризни поръчки като заявки - за инциденти, проблеми или искания за промени. След оценка на целесъобразност и приложимост в обхвата на поръчката заявките ще бъдат одобрявани за прилагане, отхвърляни (в случай че попадат извън обхвата на проекта и заданието) или отлагани, в случай, че тяхното прилагане може да доведе до нежелани последици върху работата на системите.

Всички заявки за промени, които попадат в обхвата на проекта и са съгласно техническото задание или офертата на Контракс АД, ще бъдат назначавани за реализиране.

След тяхната подготовка от екипа на Контракс АД ще бъде извършвано прилагане на промените посредством т.нар. Издание. Графикът за прилагане на изданията ще бъде предмет на допълнително съгласуване между Възложителя и Контракс АД.

Внедряването на изданията ще бъде извършвано съгласно правилата на процеса по управление на изданията, в това число Планиране, Дизайн, Разработка, Конфигуриране и Тестване, Планиране на Внедряването, Дистрибуция и Инсталация и преглед на внедряването. Всички внедрявания ще бъдат извършвани така, че процесът да не пречи на нормалната работа на системите и тяхното използване от Възложителя.

Политика за актуализация по отношение на допълнителни функционалности

Всички допълнителни функционалности следва да бъдат предмет на процеса по Управление на промените, процеса по Постоянно подобряване на услугите и процеса по Внедряване на нови и/или променени услуги по смисъла на стандарта за управление на услугите ISO20000-1:2011, внедрен от Контракс, в качеството му на партньор в Контракс АД.

Промените следва да бъдат оценявани като такива, които попадат в обхвата на проекта съгласно Техническото задание на Възложителя и офертата на Контракс АД.

Всички нужди от корекции на приложен софтуер ще бъдат регистрирани в системата за сервизни поръчки като искания за промени. След оценка на целесъобразност и приложимост в обхвата на поръчката заявките ще бъдат одобрявани за прилагане, отхвърляни или отлагани, в случай, че тяхното прилагане може да доведе до нежелани последици върху работата на системите.

Всички заявки за промени, които попадат в обхвата на проекта и са съгласно техническото задание или офертата на Контракс АД, ще бъдат назначавани за реализиране без искане на допълнително заплащане от Контракс АД.

Всички заявки за промени, които попадат в обхвата на проекта но са разширяване на функционалности или допълнителни функционалности, ще бъдат назначавани за реализиране след уточняване на размера на допълнително заплащане от Контракс АД. Косорциума ще предоставя на Възложителя най-добрата оферта и най-добри ценови условия за реализирането на промените.

Промените ще бъдат предмет на планиране под формата на малки промени или нови издания на системите. Новите издания могат да бъдат планирани за срок от следващи шест месеца или по-дълъг в зависимост от размера на разширенията и промените, които са заявени.

След тяхната подготовка от екипа на Контракс АД ще бъде извършвано прилагане на промените посредством т.нар. Издание. Графикът за прилагане на изданията ще бъде предмет на допълнително съгласуване между Възложителя и Контракс АД.

Внедряването на изданията ще бъде извършвано съгласно правилата на процеса по управление на изданията, в това число Планиране, Дизайн, Разработка, Конфигуриране и Тестване, Планиране на Внедряването, Дистрибуция и Инсталация и преглед на внедряването. Всички внедрявания ще бъдат извършвани така, че процесът да не пречи на нормалната работа на системите и тяхното използване от Възложителя.

Приоритети

Приоритетът на Промяната се задава първоначално от Заявителя на промени и следва да отразява виждането на Възложителя за размера на влиянието, риска, ползите и спешността на дадената Промяна.

- Критичен
- Висок
- Среден
- Нисък

В следствие приоритетът може да бъде коригиран на етап Предварително одобрение или Предварителна оценка и планиране.

Спешните промени не са промени с приоритет Спешен, а са отделен вид промени, които се създават само в следствие на инцидент и които биват третираны по различен начин в процеса.

Идентифициране

Идентифицирането на всички възможни подобрения и допълнителни функционалности е част от ежедневните дейности на екипите на Възложителя, с подкрепата на екипите по поддръжката на софтуерните системи, предмет на поръчката. В случай на идентифициране и установяване на необходимост от реализация на допълнителни функционалности Възложителят може да инициира искане за промяна по реда на процеса за управление на промените.

Регистриране

Заявителят на промяна попълва Заявка за промяна в Сервизната система с описание на промяната, нейния тип, обхват, рискове, въздействие, приоритет, срок за изпълнение и др. Така попълнената Заявка за промяна се насочва към Мениджъра на Промените.

Мениджърът Промени проверява дали получената Заявка за промяна е коректно попълнена и валидна, т.е. обоснована, заявена от оторизирано лице, съответства на Споразумението за ниво на услугата и т.н. Мениджърът Промени може да предприеме необходимите действия за доуточняването или събиране на повече информация, включително да поиска от Координатора на промени да събере допълнителни данни, извърши проучване, анализ, и т.н. (виж т. 6.1.3 Предварителна оценка и планиране).

Мениджърът по Промените може:

- да я насочи към Координатор на промени за Предварителна оценка и планиране;
- да отхвърли Заявката като невалидна, документирайки основанието за това;
- ако е одобрена, да я насочи за Планиране.

Координаторът на промени може да извърши предварителна оценка и планиране на промяната с цел да се установи риска, въздействието и дали ползите надхвърлят риска и разходите по извършването на промяната. След като документира резултатите от своята работа, Координаторът на промени насочва Заявката към Мениджъра Промени за Предварително одобрение.

Планиране

Планирането на промяната включва следните елементи:

- детайлно описание на промяната, вкл. фази, стъпки, обхват, засегнати страни и др.;
- предложение за график за извършване на промяната; графикът задължително се комуникира със заинтересованите страни.
- оценка на риска и въздействието;
- анализ на разходи срещу ползи;
- планиране на ресурсите (технически и човешки);
- план за извършване на тестове - според риска, препоръчително е извършването на промяната или стъпки от нея пробно върху тестови системи, преди реалното ѝ осъществяване. Възможно е след приключване на промяната да се планират допълнителни тестове по приемане в продукцията;
- определяне необходимостта от наблюдение след извършване на промяната или стъпки от нея с цел установяване на успешно приключване;
- план за действията (списък с дейности, отговорници и срокове);
- критерии за успех;
- резервен план за действия, в случай че извършването на промяната или стъпки от нея не доведат до очаквания резултат;
- план за комуникиране – всички засегнати от промяната е необходимо да бъдат информирани своевременно; напр., потребителите ако се предвижда прекъсване

работата на системи и услуги;

Одобрение

След като всичката нужна информация е събрана, Заявката за промяна се предава на Комитета за управление на промените. Комитета разглежда и дискутира елементите от промяната и я одобрява или отхвърля.

Мениджърът по Промени отразява в запис за промяната нейния статус както и ако има корекции след прегледа (напр. промяна в графика, ресурсите и т.н.) и ако е одобрена – я насочва за изпълнение.

Реализиране

Преди самото осъществяване на промяната, Координаторът на промени:

- организира извършването на планираните тестове. Ако те не дадат очакваните резултати, може да се извършат малки корекции и отново да се тества или промяната да се върне за ново Планиране.
- известява всички засегнати от предстоящите промени според плана за комуникиране;
- организира предвидените ресурси за извършване на промяната.

Координаторът и Изпълнителят на промени извършват планираните дейности според графика или зададените срокове. При възникване на непреодолими препятствия или неочаквани инциденти по време на осъществяването на промяната, се уведомява Мениджъра Промени и ,ако е необходимо, се задейства резервния план за действие. Когато причините за неуспеха на промяната са неизвестни Координаторът на промени регистрира Проблем, с който се занимава процесът по Управление на проблеми.

Ако е предвидено, след извършване на промяната Координаторът на промени организира наблюдение за известен период и/или тестове по приемане в експлоатация.

Преглед

След осъществяването на промяната, Координаторът на промени, Мениджърът Промени, а в някои случаи и КУП правят оценка:

- дали промяната е удовлетворила нуждите и очакванията на клиента;
- дали задачите по осъществяването са били изпълнени коректно и в рамките на предвидените срокове;
- дали планирането е било подходящо;
- дали промяната може да се класифицира за в бъдеще като Стандартна;
- дали комуникацията е била успешна – т.е. всички засегнати са били известени навреме;
- дали възникналите трудности, неочаквани резултати и инциденти могат да бъдат избегнати в бъдеще.

Откритите по време на прегледа възможности за подобрене в процеса се насочват към ръководството.

Приключване

Нормалните и спешните Промени се затварят от Мениджъра Промени, а стандартните – от Координатора на промени, след като се уверят че:

- всички действия преди приключване на промяната са предприети;
- действията които трябва да последват след промяната, ако има такива, са описани и насочени към съответните отговорници за изпълнение;

• има потвърждение от Заявителя на промяната за успешното ѝ приключване.
Важно е да се избере и съответния код за затваряне, който в последствие ще бъде използван при прегледа на процеса:

- Успешна;
- Успешна с проблеми;
- Неуспешна;
- Отказана.

Управление на конфигурациите

Въведение

Управлението на конфигурациите представлява конструиране на база данни и нейната поддръжка, така че тази база данни да предостави модел на информационната инфраструктура.

Управлението на конфигурациите следва да предостави възможности за управление на детайлите, историята и взаимовръзките на контролираните единици.

Управлението на конфигурациите трябва да предоставя различни изгледи на информационната инфраструктура с цел да отговори на нуждите на различните процеси.

Цели

Основните цели на процеса по управление на конфигурациите включват:

- Осигуряване на акуратна информация за конфигурациите и тяхната документация, за поддържане на работата на останалите процеси за управление на услугите.
- Верификация на записите за конфигурационните единици спрямо физически наличните в инфраструктурата и коригиране на всички открити несъответствия.
- Комуникация с процесите за управление на инциденти, проблеми, промени и издания.

Обхват

Следните дейности попадат в обхвата на процеса по управление на конфигурациите:



Планиране

Планиране и дефиниране на целите, обхвата, политиките и процедурите за управление на конфигурациите.

Идентификация

Дефиниране на структурата на инфраструктурните конфигурационни единици, включително техните собственици, връзките помежду им и поддържащата документация. Тази активност включва и физическо идентифициране на конфигурационните единици с етикети, както и определянето на идентификатори и версии и въвеждане на информацията в CMDB.

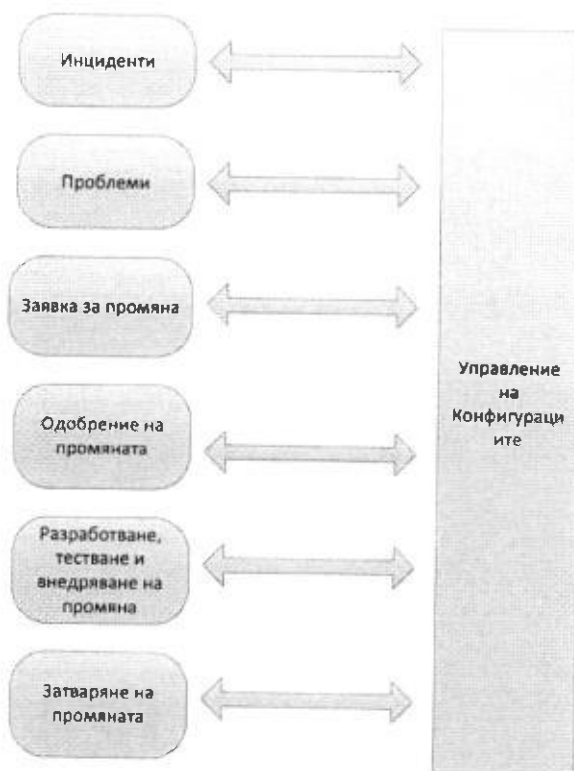
Контрол

Целта на тази дейност е да осигури записването и управлението в CMDB само на одобрени конфигурационни единици, които могат да бъдат уникално идентифицирани. В допълнение,

конфигурационна единица не може да бъде добавяна, променяна и премахвана без необходимата съпътстваща документация (например RFC)

▪ Status Accounting (проследяване на състоянието)

Отчети за текущите и историческите данни, свързани с всяка конфигурационна единица по време на жизнения и цикъл, с цел проследяване на конфигурационната единица при нейното преминаване в различни статуси



Верификация и Одит

Серии от прегледи и одити на инфраструктурата за проверка на физическата наличност на конфигурационните единици и проверка за коректност на информацията, въведена за тях в CMDB

Библиотека с актуален софтуер DML (definitive media library)

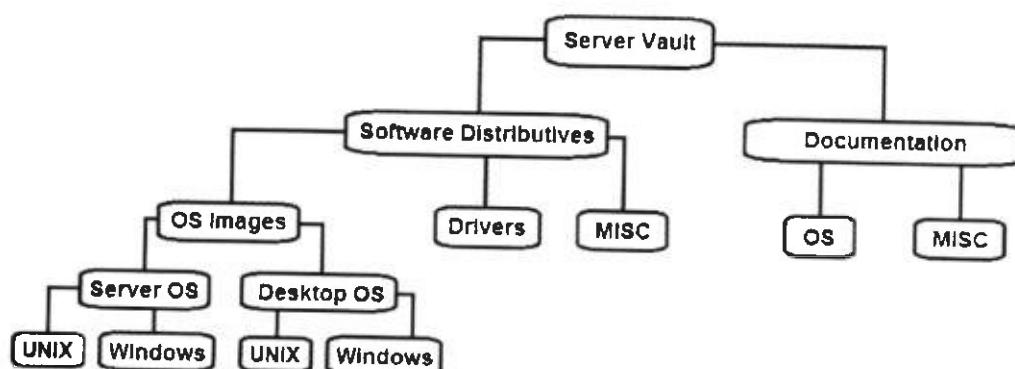
БАС (DML) е мястото, в което се съхраняват всички одобрени за използване в проекта версии на софтуер и тяхната поддържаща документация. Физическите медии на софтуера следва да бъдат съхранявани на специално отделено за тях място.

БАС е сигурен дисков масив, който съдържа всички версии на софтуера в неговия актуален вид с контролирано качество.

Логически БАС е разположена на един масив, който е изграден от няколко физически носителя.

Контракс АД ще осигури файлов сървър, на който се намира всички одобрен за използване софтуер. Сървърът разполага с достатъчно дисково пространство, като

дисковете са включени в RAID-масив. По този начин се гарантира наличието на данните в случай, че някой от дисковете претърпи хардуерна повреда. Информацията на сървъра е разпределена в две основни категории – софтуер и техническа документация. Категория „Софтуер“ включва дистрибутиви на операционни системи, драйвери за периферни устройства, специализиран и диагностичен софтуер, както и всичкият останал софтуер, който се използва в процеса на работа по настоящия проект. Категория „Техническа документация“ включва технически описания и инструкции за инсталиране на софтуерните пакети. Софтуерът, намиращ се на сървъра е разпределен в следните директории според функционалното му предназначение, както е видно от приложената схема:



Права за достъп до посочените на схемата директории имат упълномощени служители на Контракс АД, като правата са два типа, в зависимост от естеството на задълженията – права тип Read Only и права тип Read/Write. Права тип Read/Write са делегирани само на служителите, чиито правомощия включват системно администриране, което означава че само те могат да актуализират и модифицират съдържанието на директориите. Всички останали служители имат права за достъп тип Read Only, което означава че тези служители могат единствено да свалят информация, но не и да я променят. Правата за достъп и наложените ограничения са зададени по този начин за да има проследяемост на наличната информация и за да се поддържа стройна подредба.

Физическите носители, на които се намират операционните системи, драйверите за устройства, специализираният и диагностичен софтуер, както и всеки такъв със специфично предназначение се съхраняват на специално определено място, като контролът на достъпа е ограничен чрез определяне на права на достъп само на упълномощени служители (Системни администратори). Всеки носител е описан в списък в електронен вид под номер, като всяка промяна на наличността се отразява.

Склад за критичен хардуер DHS (definitive hardware store)

СКХ (DHS) е физическо хранилище на резервни части за хардуерните компоненти, от които пряко зависят критичните услуги. При инцидент с такъв компонент, резервна част може да бъде взета от DHS за разрешаване на инцидента. Резервните части следва да бъдат поддържани на същото ниво, на което са съответните компоненти в продуктивната среда.

С цел максимално бързо отреагиране в случай на хардуерна повреда на компонент, който предоставя критична услуга ще бъде създадено физическо хранилище, в което се поддържа постоянна наличност на резервни части. За СКХ е определено помещение, което е част от склад резервни части. В помещението се съдържат резервни части,

които са предназначени за подмяна на дефектирали компонентни от критичната информационна инфраструктура.

Информация за съхраняваните в СКХ резервни части и компоненти се поддържа в Конфигурационната база данни. Информацията за вида, изданията/версиите, количествата се поддържа винаги в актуално състояние.

Използването на складираните в СКХ компоненти се извършва само по предназначение, като намаляване на количествата не се допуска. При използване на дадена част се извършва възстановяване на количествата в приемливи срокове. Допуска се временното ползване на компоненти от СКХ при условие, че използваната част се връща в СКХ незабавно след приключване на ползването ѝ.

След анализа на всички компоненти, от които са съставени устройствата, участващи в системната инфраструктура и на базата на този анализ се прави оценка и се определят компонентите, които дефектират най-често. Ще се поддържа постоянна наличност на резервни части, необходими за отстраняване на дефектите

Всички резервни части се съхраняват в СКХ, като склада е с постоянна температура, която е в температурния диапазон, определен от производителите, при който се допуска съхранение на тези части. Контролът на достъп се осигурява посредством врата, която се заключва със секретен ключ. Достъп до хранилището имат само лицата, пряко ангажирани с поддръжката на информационните системи.

Одит

Базова конфигурация (Baseline) на текущото оборудване е създадена на основа на текущото състояние на конфигурациите, което е прието за достатъчно. Редовен преглед на коректността на данните в CMDB спрямо физическата инфраструктура следва да бъдат изготвяни и резултатите от тях предоставяни на Мениджъра по конфигурациите, Мениджъра по инцидентите и на Технически директор.

Управление на изданията

Въведение

Този раздел описва политиката за управление на издания и дефинира процесите, които да бъдат следвани при всяко издание на софтуер, или хардуер в Контракс, или издание на нова, или променена услуга към крайните потребители.

Цели и Ползи

Основните цели на процеса по управление на изданията включват:

- Въвеждане на политика за внедряване на нови хардуерни и софтуерни версии
- Внедряване на новите версии първо в тест среда
- Въвеждане на данни в CMDB, в координация с процесите по управление на конфигурациите и промените
- Съхраняване на оторизирания за използване софтуер в организацията в DSL
- Обновяване на DHS

Ползите от управлението на изданията включват:

- Извършване на промени в инфраструктурата, без нарушаване на работата на предоставяните услуги
- Намаляване на инцидентите, свързани с несъвместимост с предишни софтуерни, или хардуерни версии
- Предотвратяване на загубата на source code
- Намаляване на използвания нелегален софтуер

Обхват

Политиката за управление на издания следва да бъде прилагана към всяка промяна на услуга, предоставяна от Контракс АД, която би довела до промяна на начина на работа на крайните потребители с тази услуга.

Изданията се категоризират като (на база на влиянието върху инфраструктурата:

- Нормални издания
 - o Major (Главни)
 - o Minor (Второстепенни)
- Спешни издания

Всички издания ще бъдат внедрявани като нормални, с изключение на спешните издания, които са резултат от спешни промени.

Процес по Управление на изданията



Планиране на Издание

Планирането на издание включва следните активности:

- Release Manager създава виртуален екип от всички засегнати от изданието (технически специалисти, крайни потребители, собственици на останалите процеси за управление на услугите):
- Определяне на промените, които ще бъдат внедрени като част от изменението на софтуера, или хардуера
- Определяне на задачите, които ще бъдат изпълнявани като част от изменението на софтуер, или хардуер
- Изготвяне на график за внедряване на изменението
- Създаване на план за внедряване на изменението на софтуер, или хардуер

Дизайн, Разработка, Конфигуриране и Тестване

- Създаване на дизайн спецификация (включително процедура за връщане към предишно работещо състояние.
- Разработване/изграждане на изданието
- Тестване на изданието
- Създаване на поддържаща документация

Планиране на Внедряването

След тестването на изменението, отчет за резултатите от теста следва да бъде изготвен. Ако критериите за приемане на изменението са изпълнени, се пристъпва към планиране на внедряването на изменението. Планът за внедряване съдържа следната информация:

- Одобрен график за внедряване
- Инструкции за внедряване
- Роли и отговорности за внедряването

- План за обучение на потребителите
- План за комуникация
- План за преминаване към предишно работещо състояние
- Пътеки за ескалация в случай на инциденти

Дистрибуция и Инсталация

След одобряването на внедряването на изменението, то се прилага в продуктивната среда според стъпките за внедряване, описани в точка 2.1.3.4.4.3 „Планиране на Внедряването“. Извършва се тестване спрямо дефинираните критерии за приемане на инсталацията.

Ако тестването е успешно, се преминава към преглед на изданието, в противен случай се преминава към изпълнението на план за връщане към предишно състояние.

Преглед на Изданието

След внедряването на всяко изменение, се извършва преглед на изпълнените активности и свързаната информация се комуникират с Change Management процеса за свързаните промени (информацията се записва като част от прегледа на съответната промяна). Ако се идентифицират подобрения в процеса, те се регистрират като част от Програмата за Дългосрочно Подобрение на Услугите

График на Внедряванията

Честота на изданията – може да се разделят на такива, свързани с инфраструктурата и свързани с приложния софтуер.

Minor release – (малки издания – на три месеца, да определим в кой период – напр. последна неделя на всеки три месеца

Major release – (големи издания – планират се веднъж в годината, по време на – кой период не е натоварен;

Създава се конвенция за именование + конвенция за наименоване на изданията и версиите.

Анализ на Изданията

Преглед на изданията се извършва на срещите на Комитета за Управление на Промените, на които се обсъждат и свързаните промени. Прилага се шаблон за преглед на промяна/изменение, както и шаблон за мемо от среща на Комитета по Управление на Промените.

12. Декларираме, че притежаваме необходимите лицензи (компетентност) за работа с MS Windows Server 2003 (или по-висока версия) и MS SQL Server 2005 (или по-висока версия), използвани при разработката на системата за гласуване.

13. Приемаме срока за изпълнение на обществената поръчка – 12 месеца, считано от датата на влизане в сила на договора за възлагането ѝ, а именно датата на регистрирането му в деловодната система на възложителя.

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

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

16. В случай че бъдем избрани за изпълнител на обществената поръчка, се задължаваме да представим при сключване на договора документите, удостоверяващи липсата на основанията за отстраняване от участие в обществената поръчка.

17. Прилагаме заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 27000 или еквивалент за система за управление на информационната сигурност.

18. Прилагаме заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 20000 или еквивалент за система за управление на услугите в областта на информационните технологии.

19. За доказване на съответствието си с критериите за подбор ще/няма да използваме капацитета на трети лица¹.

20. При изпълнение на поръчката ще/няма да използваме подизпълнители.²

ПРИЛОЖЕНИЯ: (описват се поотделно)

1. Списък на трети лица, на чиито капацитет ще позоват при изпълнение на поръчката, с посочване на доказателства, че ще разполагат с техните ресурси; (ако има такива) – **неприложимо**.
2. Списък на подизпълнителите и частта от поръчката (в процентно изражение), която те ще изпълняват (в случай че участникът възнамерява да възложи изпълнението на част от поръчката на подизпълнител); (ако има такива) – **неприложимо**.
3. Заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 27000 или еквивалент за система за управление на информационната сигурност;
4. Заверено копие от валиден сертификат по стандарт ISO 20000 или еквивалент за система за управление на услугите в областта на информационните технологии;
5. Друга информация, която участникът счита за необходима за доказване съответствието с изискванията на Възложителя (ако има такава) – **неприложимо**.

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

22.04.2020 г.

Подпис и печат:.....

1. Николай Йорданов
Изпълнителен директор
(длъжност и име)

Забележка:

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

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

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

Национална агенция по приходите:

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

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

Министерство на околната среда и водите:
1000 София, ул. "У. Гладстон" № 67, Телефон: 02/ 940 6000

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

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

Министерство на труда и социалната политика:

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

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

Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда":

София 1000, бул. "Дондуков" № 3,

Телефон: 02/ 8101 759; 0700 17 670; e-mail: secr-idirector@gil.government.bg

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Заличени лични данни, на основание чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Приложение № 3

към договор № 077-05-02-38

26.05.2020 г.

КОНТРАКС АД

(фирма на участника в обществената поръчка)

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ*

за изпълнение на обществената поръчка с предмет
„Извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на
Народното събрание на Република България с използване на биометрични
показатели“

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

След като се запознах с обява за обществената поръчка с предмет извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели, 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, представляващ и управляващ Контракс АД – Николай Йорданов, чл. 36а, ал. 3 ЗОП Изпълнителен директор, представям на вниманието Ви следното ценово предложение:

1. Предлагаме обща цена за поддръжката на системата в размер на **59 999,00 (петдесет и девет хиляди деветстотин деветдесет и девет) лева без ДДС.**

В общата цена са включени всички разходи на изпълнителя за изпълнение на услугите, включително и разходите за поддръжка, преместване на системата за гласуване, разходи за персонала, който ще изпълнява поръчката, стойност на резервните части и компоненти, транспорт, лицензи за софтуера, обучение (при необходимост), като възложителят не дължи заплащането на каквито и да е други разходи, направени от изпълнителя. Цената се посочва в лева, без включен ДДС.

(Общата цена за изпълнение на обществената поръчка не може да надхвърля сумата от **60 000 (шестдесет хиляди) лева без ДДС**).

2. Приемаме предложения в раздел I., т. 7.2, от документацията за участие, начин на плащане.

22.04.2020 г.

Подпис и печат:.....

1. Николай Йорданов
Изпълнителен директор
(длъжност и име)

Забележка:

* Участникът има право по своя преценка да допълва и включва информация в офертата си извън определеното по-горе минимално задължително съдържание
** При разлика в сумите, изписани с цифри и словом, за валидна се приема сумата словом

26.05.2020г.

ДЕКЛАРАЦИЯДолуподписаната Андриана чл. 36а, ал. 3 Шишманова
ЗОП

с лична карта № чл. 36а, ал. 3 ЗОП, издадена на 24.03.2016 г. от МВР– гр. София, с ЕГН: чл. 36а, ал. 3 ЗОП, в качеството ми на Упълномощен представител на Контракс АД избран за изпълнител на обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява, съгласно чл. 20, ал. 3, т. 3 от ЗОП, с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на компютризирана система за гласуване на Народното събрание на Република България с използване на биометрични показатели“

ДЕКЛАРИРАМ:

Списък на персонала от Контракс АД, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението:

Име	Длъжност	Образование (Учебно заведение, специалност)	Професионална квалификация	
Елица чл. 36а, ал. 3 ЗОП Атанасова	Програμισ	Висше магистър Технически университет - София Инженер Компютърни системи и технологии	Microsoft	MCTS .NET Framework 3.5, ASP.NET Applications MCPD ASP.NET Developer 3.5 MCTS SQL Server 2008, Database Development MSCITP Database Developer 2008 MCTS Sharepoint 2010, Application Development MCTS .NET Framework 4, Data Access MCTS .NET Framework 4, Service Communication Applications MCTS .NET Framework 4, Web Applications MCPD Web Developer 4 MCP - Microsoft Certified Professional MCSD Web Applications MS Programming in HTMS5 with Java Script and CSS3 MTA Database Administration Fundamentals ASP.Net-and-MVC6DevelopmentWorkshop Workshop Plus: Microsoft Azure Developing Solutions
Иван чл. 36а, ал. 3 ЗОП Дилов	Системен архитект	Висше магистър Софийски университет „Св. Климент Охридски“ Специалност: Информатика	Microsoft	MCP .net 1.1 Windows MCTS SQL 2005 MCAD .net 1.1 MCTS .net 2 Windows MCPD .net 2 Windows MCTS .net 2 Distributed MCTS .net 2 Web MCPD .net 2 Enterprise MCTS .net 3.5 WCF MCTS .net 3.5 Windows MCPD .net 3.5 Windows MCTS .net 3.5 ADO.NET MCTS .net 3.5 ASP.NET MCPD Enterprise Application Developer 3.5 MS Programming in HTMS5 with Java Script and CSS3 MTA Database Administration Fundamentals MCP - Microsoft Certified Professional ASP.Net-and-MVC6DevelopmentWorkshop Workshop Plus: Microsoft Azure Developing Solutions

Име	Длъжност	Образование (Учебно заведение, специалност)	Професионална квалификация	
Мирослав чл. 36а, ал. 3 ЗОП Василев	Програмист	Висше магистър Технически университет - София Инженер Компютърни системи и технологии	Microsoft	MCTS .net 2 Windows MCPD .net 2 Windows MCTS .net 2 Distributed MCTS SQL Server 2005 MCITP Database Administrator 2008 MCTS .net 3.5 WCFA MCPD Windows Developer 4 MCTS SQL Server 2008 Implementantion Maintenance MCSD: Web Applications MTA Database Administration Fundamentals
Пламен чл. 36а, ал. 3 ЗОП Игнатов	Системен архитект	Висше магистър Софийски университет „Св. Климент Охридски” Специалност: Математическо моделиране в Икономиката	Microsoft	MCTS SQL Server 2005 MCTS .net 2 Windows Application MCTS .net 3.5 WPFA MCTS SQL Server Database 2008 Developer MCITP Database Developer 2008 MCTS .NET 4 Windows MCTS .NET 4 Web MCTS .NET 4 Data Access MCTS .NET 4 Services Communication (WCF) MS Programming in HTMS5 with Java Script and CSS3 MCPD Web Developer 4 MCSD: Web Applications ASP.Net-and-MVC6DevelopmentWorkshop
Румен чл. 36а, ал. 3 ЗОП Георгиев	Програмист	Висше магистър Софийски университет „Св. Климент Охридски” Специалност: Математическо моделиране	Microsoft	Microsoft Certified Profesional Querying Microsoft SQL Server 2012/2014 Administering Microsoft SQL Server 2012/2014 Databases Developing Microsoft SQL Server 2012/2014 Databases Microsoft Certified Solutions Associate: SQL Server 2012/2014 Microsoft Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics Microsoft Certified Professional: Microsoft Certified Professional

Приложение: копия от документи, които доказват професионалната компетентност на лицата.

Дата: 14.05.2020 г.

Декларатор:

Заличени лични данни на основание
чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

КОПИРА
АД 1

ПЪЛНОМОЩНО

Долуподписаният **Николай** чл. 36а, ал. 3 от ЗОП **Йорданов**, с ЕГН: чл. 36а, ал. 3 от ЗОП , притежаващ лична карта № чл. 36а, ал. 3 от ЗОП , издадена на 20.05.2016 г. от МВР-София, адрес: чл. 36а, ал. 3 от ЗОП чл. 36а, ал. 3 от ЗОП , в качеството ми на Изпълнителен директор на **КОНТРАКС АД**, със седалище и адрес на управление: град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява” № 13, тел. 02/ 960 97 77; 02/ 960 97 97, ЕИК по БУЛСТАТ: 175415627

УПЪЛНОМОЩАВАМ

АНДРИАНА чл. 36а, ал. 3 от ЗОП **ШИШМАНОВА**, с лична карта № чл. 36а, ал. 3 от ЗОП , издадена на 24.03.2015 г. от МВР - гр. София, с ЕГН чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Със следните права:

- Да представлява **КОНТРАКС АД** при участие в процедури за възлагане на обществени поръчки;
- Да подписва заверката „вярно с оригинала” върху всички изискани от Възложителя копия на документи;
- Да подписва от името на акционерното дружество цялата документация по търгове, конкурси и обществени поръчки, включително, но не само офертата, техническото и ценово предложение, всички декларации от името на дружеството, както и всички други документи свързани с подготовката на тръжната документация;
- Да представлява акционерното дружество пред държавни и частни организации и институции при подаване на документи, както и отваряне на оферти, включително и ценови предложения.

чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

Дата: 22.01.2020 г.

Упълномощител: /.....

Николай Йорданов
Изпълнителен директор**КОНТРАКС**

Днес, 22.01.2020 година ВАЛЕРИ МАНЧЕВ, нотариус в района на Районен съд, град СОФИЯ, рег. № 053 в регистъра на Нотариалната камара, удостоверявам подписа върху този документ положен от **Николай** чл. 36а, ал. 3 от ЗОП **Йорданов с ЕГН** чл. 36а, ал. 3 от ЗОП, с л.к. № чл. 36а, ал. 3 от ЗОП изд. на 20.05.2016 г. от МВР София, Изпълнителен директор на „КОНТРАКС“ АД, ЕИК 175415627, със седалище в гр. София.

Рег. № 587

Събрана такса лева

чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

НОТАРИУС:

ГЕОРГИ ТИХОЛОВ
ПОМОЩНИК-НОТАРИУС
ПО ЗАМЕСТВАНЕ



Днес, 22.01.2020 г., ВАЛЕРИ МАНЧЕВ, нотариус в района на Районен съд, град София, рег. № 053 в регистъра на Нотариалната камара, удостоверявам верността на този препис, снет от оригинала (копието) на този официален (частен) документ, представен ми от **Емил** чл. 36а, ал. 3 от ЗОП **Колев, с ЕГН** чл. 36а, ал. 3 от ЗОП, с л.к. № чл. 36а, ал. 3 от ЗОП изд. на 26.08.2010г. от МВР София, с местожителство в град София, като в първообраза нямаше зачерквания, прибавки, поправки и други особености.

Рег. № 588

Събрана такса лева

чл. 36а, ал. 3 от ЗОП

НОТАРИУС:

ГЕОРГИ ТИХОЛОВ
ПОМОЩНИК-НОТАРИУС
ПО ЗАМЕСТВАНЕ

