

ДОГОВОР

за възлагане и изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 1:
„Извършване на извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)“

Днес, 26.02. 2019 г., в гр. София, между:

ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“ (ДАЕУ) със седалище и адрес на управление: 1000, гр. София, Столична община – район „Средец“, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6, с Булстат: 177098809, представлявана от Кирил Бойков Дойчинов – главен секретар на ДАЕУ, определен за възложител на основание чл. 7, ал. 1 от ЗОП и упълномощен със Заповед № ДАЕУ-8738/05.10.2018 г. на председателя на ДАЕУ, наричан за краткост **ВЪЗЛОЖИТЕЛ** и Татяна Димитрова Николова - Захова – директор на дирекция „Бюджет, финанси и управление на собствеността“, упълномощена да подписва за „втори подпис“ договорите, сключвани от ДАЕУ, съгласно Заповед № ДАЕУ-8738/05.10.2018 г. на председателя на ДАЕУ, от една страна,

и

„АЙ БИ ЕС - БЪЛГАРИЯ“ ЕООД, ЕИК 131086564, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1172, р-н Изгрев, ж.к. „Дианабад“, ул. „Св. Пимен Зографски“ № 4, сграда 1, представлявано от Горан Владимиров Ангелов, в качеството на управител, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 194, във връзка с чл. 20, ал. 3, т. 2 от Закона за обществени поръчки и утвърден Протокол № ДАЕУ-11369/31.01.2019 г. от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, за определяне на изпълнител на обществената поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 1: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)“, се сключи настоящият договор за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши услугата по извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предостави Услугите в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, съответно Приложения № 1, 2, 3 към този Договор („Приложенията“) и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 3 (три) 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** /когато е приложимо/. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 3 (три) дни от настъпване на съответното обстоятелство.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Договорът влиза в сила от датата на регистриране в деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и е със срок на действие до сключване на договор за надграждане на системата по чл. 1 или до изчерпване на финансовия ресурс, което от двете настъпи по-рано.

Чл. 5. Мястото на изпълнение на Договора е сградата на ДАЕУ, гр. София 1000, Столична община – район „Средец“, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6.

ЦЕНА И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 6. (1) За изпълнението на предмета на Договора, **Възложителят** се задължава да заплаща на **Изпълнителя** месечна цена в размер на 4 665,00 (четири хиляди шестстотин шестдесет и пет) лв. без включен ДДС, съответно 5 598,00 (пет хиляди петстотин деветдесет и осем) лв. с ДДС, съгласно Ценовото му предложение (Приложение № 3), неразделна част от настоящия Договор. **Общата цена на договора е в размер до 14 000,00 (четирнадесет хиляди) лв. без включен ДДС, съответно до 16 800,00 (шестнадесет хиляди) лв. с ДДС.**

(2) В цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението и за неговите подизпълнители (ако е приложимо), като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(3) Цената, посочена в Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, е фиксирана за времсто на изпълнение на Договора и не подлежи на промяна, освен в случаите, изрично уговорени в този Договор и в съответствие с разпоредбите на ЗОП.

Чл. 7 (1). **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** ежемесечно плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** месечната цена по чл. 6, ал. 1 в срок от 30 (тридесет) дни след приемане изпълнението на услугата съгласно разпоредбите на Раздел „Предаване и приемане на изпълнението“

(2) Заплащането се извършва въз основа на следните документи:

1. ежемесечни отчети и приемо-предавателни протоколи за приемане, подписани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

2. оригинал на фактура за дължимата сума, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

3. задължителни реквизити на фактурата: Държавна агенция „Електронно управление“, БУЛСТАТ: 177098809, МОЛ: Атанас Темелков, гр. София, ул. „Гурко“ № 6.

Чл. 8. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в лева чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка: ДСК ЕАД;

BIC: STSABGSF;

IBAN: BG74 STSA 9300 0004 0573 35.

(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. 9. (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 съответната дейност, 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.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел „Предаване и присматане на изпълнението“ от Договора, и заплаща вознаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 30 (*тридесет*) 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.

ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 10. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 5% (пет на сто) от Стойността на Договора без ДДС, а именно 700,00 (седемстотин) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по Договора.

Чл. 11. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с индексирание 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 7 (*седем*) 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 Договора; и/или;
2. предоставяне на документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, при спазване на изискванията на Договора; и/или
3. предоставяне на документ за изменение на първоначалната застраховка или нова застраховка, при спазване на изискванията на от Договора.

Чл. 12. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

Банка: „БНБ“ – Централно управление – гр. София

BIC: BNBGBGSD

IBAN: BG74BNBG96613300142703

Чл. 13. (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 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. 14. (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

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

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. 15. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) дни след прекратяването на Договора или 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 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.

(3) 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. 16. 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. 17. 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 10 (*десет*) 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. 18. Във 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. 19. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 7 (седем) 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 Договора.

Чл. 20. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 21. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е псизчерпателно 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.

Чл. 22. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получава възнаграждение в размера, сроковете и при условията на 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. 23. 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 информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работата, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** указания и/или съдействие за отстраняването им;
3. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в Договора;
5. 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.
6. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор;
7. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да сключи договор/договори за подизпълнение с посочените в офертата му подизпълнители в срок от 3 дни от сключване на настоящия Договор. В срок до 3 (три) дни от сключването на договор за подизпълнение или на допълнително споразумение за замяна на посочен в офертата подизпълнител изпълнителят изпраща копие на договора или на допълнителното споразумение на възложителя заедно с доказателства, че са изпълнени условията по чл. 66, ал. 2 и 11 ЗОП (ако е приложимо).
8. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получи 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 дава задължителни препоръки и указания на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с цел подобряване изпълнението на договора;

Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;
2. да заплаща 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 Договора;
5. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;
6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на Договора;

ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 26. (1) Предаването на изпълнението на услугата се документира с ежемесечни отчети и протоколи за приемане и предаване, които се подписват от представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 27. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 2% (две на сто) от Цената на услугата за всеки ден забава, но не повече от 50% (петдесет на сто) от стойността на договора.

Чл. 28. 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. 29. 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.

Чл. 30. 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.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 31. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на Срока на Договора;
2. със сключване на договор за надграждане на системата;
3. с достигане на финансовия лимит по договора;
4. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
5. 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;
6. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
7. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРКЛ.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

(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;

Чл. 32. (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 5 (пет) 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 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. 33. 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 недостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл. 34. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримемство:

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/доклади, 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. 35. 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. 36. (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. 37. При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и неговите подизпълнители е длъжен са длъжни да спазват 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. 38. (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: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този Договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

(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. 39. **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

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 40. Някоя 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. 41. Този Договор може да бъде изменен само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Непреодолима сила

Чл. 42. (1) Някоя от Страните по този Договор не отговаря за неизпълнение, причинено от непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

(2) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна, която е била в забава към момента на настъпване на обстоятелството, съставляващо непреодолима сила.

(3) Страната, която не може да изпълни задължението си поради непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички действия с грижата на добър стопанин, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата страна в срок до 7 дни от настъпването на непреодолимата сила, като посочи в какво се състои непреодолимата сила и възможните последици от нея за изпълнението на Договора. При неуведомяване се дължи обезщетение за настъпилите от това вреди.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях насрещни задължения се спира.

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 43. 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. 44. (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, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6

Тел.: 02/949 22 14;

e-mail: bradev@e-gov.bg

Лице за контакт: Борис Радев – старши експерт в дирекция ИСОС.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. Св. Пимен Зографски 4, сгр. 1, Партер;

Тел.: 02/ 961 54 55;

Факс: 02/ 961 54 56;

e-mail: m.dolaptchiev@ibs.bg

Лице за контакт: Мирослав Долапчиев.

(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 7 (седем) 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 7 (седем) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Език

Чл. 45. (1) Този Договор се сключва на български език.

(2) Приложимият език е задължителен за използване при съставяне на всякакви документи, свързани с изпълнението на Договора, в т.ч. уведомления, протоколи, отчети и др., както и при провеждането на работни срещи. Всички разходи за превод, ако бъдат необходими за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или негови представители или служители, са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Приложимо право

Чл. 46. Този Договор, в т.ч. Приложенията към него, както и всички произтичащи или свързани с него споразумения, и всички свързани с тях права и задължения, ще бъдат подчинени на и ще се тълкуват съгласно българското право.

Разрешаване на спорове

Чл. 47. 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. 48. Този Договор се състои от 11 (единадесет) страници и е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

Чл. 49. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от 33ЛД

Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;
Приложение № 4 – ~~Техническо предложение~~ **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

ВЪЗЛОЖИТЕЛ
Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Кирил Бойков Дойчинов
Главен секретар

Татяна Николова-Захова
Директор на дирекция
„Бюджет, финанси и
управление на собствеността“

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД



ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Стефан Ангелов
Директор на „Ай Би Ек - България“ ЕООД

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА
НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ СИСТЕМИ ОТ РЕСУРСНОТО ОСИГУРЯВАНЕ НА
ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБОСОБЕНО ПОЗИЦИЯ №1
„ИЗВЪРШВАНЕ НА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА ЕДИННИЯ
ПОРТАЛ ЗА ДОСТЪП ДО ЕЛЕКТРОННИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
(ЕПДЕАУ)“**

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

На основание чл. 18, ал. 1 от Правилника за дейността, структурата и организацията на Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“ управлява и поддържа централизираните компоненти от архитектурата на електронното управление, в т. ч. и хоризонталните системи, реализиращи функционалност, обща при предоставянето на всяка една електронна административна услуга, а именно:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- Система за електронна автентикация (eАвт);
- Система за управление на електронни форми (eФорми);
- Система за електронна оторизация (eОтор);
- Система за проверка валидността на персонален сертификат (eВалидиране);
- Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Система за електронно плащане (eПлащане);
- Система за електронно връчване (eВръчване).

Хоризонталните системи на архитектурата на електронното управление са основна част от подхода, касаещ административното обслужване на българските граждани, бизнеса и взаимодействието на отделните административни органи.

Дейностите по гарантиране на работоспособността на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) в настоящата поръчка включват наблюдение на функционирането и гарантиране на нормалната работоспособност на портала или съответстваща инфраструктура, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията им и регистрирани в системите за управление на проблеми на Възложителя или Изпълнителя, както промени в работни процеси и процедури, в рамките на съществуващата и/или надградена функционалност. Основна цел на извършването на тези дейности е постигане на параметрите на качество на обслужване, описани в настоящото техническо задание, което да осигури и гарантира работоспособността на основния и на спомагателните работни процеси, изпълнявани при предоставяне на електронни административни услуги за бизнеса и за гражданите.

Място на изпълнение на поръчката: София, Държавна агенция „Електронно управление“, ул. „Ген. Й. Гурко“ №6.

Срок за изпълнение на поръчката е до сключване на договори за надграждане на системите или до изчерпване на финансовия ресурс, но не повече от 12 месеца.

2. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

В момента са внедрени и в редовна експлоатация са основните хоризонтални системи на електронното управление. Системата, обект на настоящата поръчка, е Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);

ЕПДЕАУ е реализиран като единна точка за достъп до ЕАУ и има предимно информативни функции по отношение на предоставяните от административните органи услуги и при необходимост от заявяване на електронна административна услуга пренасочва гражданите към локалния портал на съответния административен орган. Системата е надградена по договор № Д-40/13.12.2014 г. между Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и „Ай Би Ес България“ ЕООД за „Последващо развитие и усъвършенстване на ЕПДЕАУ“. Създадена е по договор на МДААР № Д-118/15.12.2007 г. и надградена по договори на МТИТС № Д-60/2009 г. и № Д-27/30.05.2012 г. Гаранционна поддръжка по договор №Д-40/ 13.12.2014 г. изтича на 20.12.2018 г.

Единният портал е интегрирана технологична среда, която кооперира и съвместява набор от програмни и технологични средства в комплексно решение.

Порталът е надграден върху обща платформа, на базата на IBM WebSphere компоненти – WebSphere Application Server (Network deployment edition) и уеб базирано портално приложение, изградено чрез IBM WebSphere Portal 8.5. и представлява Java web application container, който включва Java web компоненти. Основните компоненти, от които се изгражда портала са портлетите. Задачата на портлетите е да осигурят потребителски интерфейс за достъп до компонентите на услугата. За развойна среда се използва Eclipse базирана интегрирана развойна среда с JDK версия 7, като се поддържа обратна съвместимост със JDK 6.

Основни компоненти на порталното решение са:

- ✓ Webserver with Network Load Balance - IBM HTTP(S) сървър с WebSphere plug-in – получава HTTP заявките на клиентите и ги пренасочва към определена инстанция на WebSphere Application Server и Портала;
- ✓ Портално уеб приложение (Web Application) – Java web application container, който включва модулите на IBM WebSphere Portal;
- ✓ Приложен Сървър (Application Server) – J2EE Server – IBM WebSphere Application Server;
- ✓ СУБД – DB2, индикиран като RDBMS.

Порталът е интегриран с външни системи за предоставяне на следните услуги: PKI Services, LDAP Services и др.

3. ЦЕЛИ

Целта на настоящата поръчка е гарантиране на устойчивост и непрекъсваемост на основния и на спомагателните работни процеси на ЕПДЕАУ, чрез постигане на параметрите на качество на обслужване, описани в настоящото техническо задание до сключване на договор за надграждане на системата.

4. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

Осигуряване на извънгаранционна поддръжка, с цел гарантиране на устойчивост, постигане на висока надеждност и непрекъсваемост на основния и на спомагателните работни процеси на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);

II. ОПИСАНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

Основните дейности в обхвата на поръчката са свързани с осигуряване на извънгаранционна поддръжка, с цел гарантиране на работоспособността, устойчивост, постигане на висока надеждност и непрекъсваемост на основния и на спомагателните работни процеси на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);

Основни дейности и време за реакция на Изпълнителя:

- Извършване на диагностика на място или отдалечено, с цел осигуряване на правилното функциониране на системите;
- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажименти;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата, в резултат извършени действия в рамките на поддръжката;
- Поддръжка на базата данни на приложението;
- Поддръжка на системата, включваща следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент, помощ при технически проблеми в оперативната работа на ЕПДАЕУ – преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните ѝ структури за потенциални проблеми и проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.

III. ИЗИСКВАНИЯ, СВЪРЗАНИ С ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОРЪЧКАТА

1. Технически изисквания за изпълнение на обществената поръчка.

1. Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите, разработени в обхвата на договора;
2. Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, сървър за приложения, хардуер и мрежи), използвана от системата, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация. Под място на инсталация да се разбира обособена виртуализационна среда, в която функционира всяка система- EGP01 (electronic government project);
3. Възстановяване работоспособност на системата и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент;
4. Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажименти: по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).
5. Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на ДАЕУ, както и на бъдещи

такива се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.

6. Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката.
7. Поддръжката на базата данни на приложението, включваща:
 - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
8. Поддръжката на системата, включваща:
 - Следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
 - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на ЕПДАЕУ – преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните ѝ структури за потенциални проблеми;
 - Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.

С цел регистриране и проследяване на инциденти е необходимо да се използва уеб базирана система за управление на ИТ услуги и инциденти, в която за всеки инцидент да има възможност за въвеждане на:

- дата и час на възникване;
 - кратко описание на инцидента;
 - идентификация на въвеждащия инцидента и този, който ще работи по него;
 - приоритет – да се задават различни видове приоритети с описание на времето за реакция;
 - детайлно описание на инцидента и описание на ситуацията, при която е възникнал;
 - да има възможност за прикачване на документи в различни формати, свързани с възникналия инцидент;
 - статус на инцидент (незапочнат, в процес на изпълнение, приключен и др.);
 - дата и час на отстраняване на инцидента и др.
 - детайлна информация за извършените дейности по отстраняване на инцидента.
9. Поддръжката на сървърната компонента на системи, както и на базата данни се извършва на място при Възложителя. Диагностика на докладван проблем и експертна (методическа) поддръжка на служителите от ДАЕУ, отговарящи за поддръжката на съответната система може да се извършва по телефон, електронна поща и др.
 10. Поддръжката на системи не включва разработка на нови функционалности.

Други изисквания към изпълнението на поръчката:

1. Участниците следва да предложат схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми – изградена и функционираща web-базирана help-desk система, осигуряваща 24-часова поддръжка на системата.
2. Участниците следва да предложат процедура за ескалационна процедура, свързана с дейности по констатиране на отказ и отстраняване на отказ или нарушена работоспособност в обхвата на всички компоненти изграждащи системата, обект на поддръжката.
3. Участниците следва да предложат план за поддръжка, гарантираща работоспособността на отделната система.
4. Участниците като част от техническото си предложение трябва да изготвят подробен График за изпълнение на проекта (план), в който следва да се конкретизират сроковете за изпълнението на дейностите от поръчката;
5. Участниците трябва да опишат в своите предложения подход за управление на проекта – предложени дейности за управление (методологии за управление на проекта), които трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички

дейности, посочени в техническото задание, както и разпределението на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли.

6. Участниците трябва да опишат в своите предложения методи за осигуряване на качество на проектните резултати, който трябва да включва осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на Възложителя, съгласно параметрите на качеството на обслужване, посочени в Приложението към настоящата техническа спецификация.
7. В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на риска, който ще прилагат при изпълнението на поръчката.
8. В техническото си предложение участниците трябва да опишат метода за управление на инциденти и проблеми, който ще прилагат при изпълнението на поръчката, съобразявайки се с описаните в техническата спецификация изисквания.
9. В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на качеството, който ще прилагат при изпълнението на поръчката, съобразявайки се с описаните в техническата спецификация изисквания. Изпълнителят следва да предложи и създаде организация за управление на качеството при предоставяне на всяка една от дейностите на поръчката. Информацията за управление на качеството трябва да бъде раздел в Техническото предложение на Изпълнителя. Той следва да съдържа дейностите за проследяване, контрол и одит на качеството, както и описание на създадената при Изпълнителя организация за управление на качеството за всяка дейност.
10. Участникът трябва в техническото предложение да представи методология, подход и техническо решение за изпълнение на дейностите в обхвата на настоящата поръчка, както и график с включени етапи, дейности, резултати и ангажираност на членовете от екипа.
11. Участникът трябва да прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27000-1 *или еквивалент*.
12. Участникът трябва да прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1 *или еквивалент*.

Забележка:

* Всяко посочване в настоящите технически изисквания и спецификации или в документацията като цяло на стандарт, спецификация, техническа оценка, техническо одобрение или технически еталон следва да се чете и разбира „или еквивалентно/и“.

Приложение към техническа спецификация по позиция № 1

Параметри на качеството

Таблица 1 Дефиниции

Термин	Дефиниция
Работоспособност	Процентът на договорените часове, за които компонент на Единния модел е достъпен за определен период от време.
Работни часове (Работно време)	08:00-20:00 ч. всеки работен ден
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика прекъсване и/или намаляване на качеството на работа на системата.
Продължителна неработоспособност	Прекъсване на работоспособност на системата за повече от четири (4) работни часа
Планирана неработоспособност	Планирано прекъсване на работоспособността на системата
Неработоспособност	Неспособността системата да осигури нормално обслужване на потребителите.
Непланирана неработоспособност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги предоставяни чрез Единния модел или значително намаляване на параметрите на качеството на предлаганата услуга.
Осигуряване на нормално обслужване	Постигане на работоспособност на Единния модел, съгласно посочените проценти за наличност и достъпност на месечна база.
Критична функционалност не функционира нормално	Функционалност, която не позволява обслужване на потребителите или забавянето в изпълнението им надвишава нормалните в конкретния случай.
Наличност	Процент на договорените часове, за които Единния модел е достъпен за определен период от време.
Достъпност	Способността на Единния модел да осигури нормалното обслужване и работа на крайните потребители с него.
Непланирано прекъсване	Всяко прекъсване, за което Възложителя не е уведомен 7 работни дни предварително
Време на реакция	Времето от регистрирането на инцидент/проблем в Системата за управление на инциденти/проблеми до започване на работа от страна на Изпълнителя по отстраняването му
Срок за отстраняване на инцидент	Максималното време за реализиране на плана за решение

1.1 Определяне на степента на критичност на инцидент

Степента на критичност на възникнал инцидент се определя съгласно критериите, описани в Таблица 2 Приоритети:

Таблица 2 Приоритети

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<p>Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата; • Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти; Висок риск за компрометиране на информация в системите на електрошото управление; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
2 Висок	<p>Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</p> <p>(1) Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.
3 Среден	<p>Несъществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ограничено въздействие върху работата на системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функционирането на системата. • Нормалната производителност на системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.
4 Нисък	<p>Нама пряко влияние върху работните процеси в момента на</p>

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
	<p>възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни</p> <ul style="list-style-type: none"> Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения.

1.2 Срокове при отстраняване на инцидент

Таблица 3 Параметри на качеството при отстраняване на инцидент

Приоритет на инцидента	Време за реакция, шах	План за решение, шах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, шах
1	2 часа	4 часа	В текуща версия	24 часа
2	8 часа	72 часа	В текуща версия	72 часа
3	72 часа	1 седмица	В текуща версия	7 работни дни
4	72 часа	2 седмици	В текуща версия	14 работни дни

Забележки:

- (а) Всички понятия са съгласно Таблица 1 Дефиниции;
- (б) Приоритетите се определят от Възложителя, съвместно с Изпълнителя, по приоритети от Таблица 2.
- (в) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема се препоръчва намиране на временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.
- (г) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в хелп деск системата на Изпълнителя или постъпили през системата за сигурно свързване, поддържана от ДАЕУ.
- (д) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;

1.3 Параметри на качеството при отстраняване на проблем

Таблица 4 Параметри на качеството при отстраняване на проблем

Приоритет на проблема	Време за реакция, шах	План за решение, шах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на проблема, шах
1	2 часа	4 часа	В текуща версия	24 часа
2	2 часа	24 часа	В текуща версия	72 часа
3	72 часа	1 седмица	В текуща версия	7 работни дни
4	72 часа	1 седмица	В текуща версия	14 работни дни

Забележки:

(a) Всички понятия са съгласно **Таблица 1 Дефиниции**;

(b) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Единния модел, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.

(c) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистрация в хелп деск системата на Изпълнителя или постъпили през системата за сигурно свързване, поддържана от ДАБУ.



Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Образец № 9

ДО

**ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“**

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

**ЗА УЧАСТИЕ ВЪВ ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:
„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 1:
Извършване на извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);**

от

Ай Би Ес – България ЕООД, ЕИК 131086564, седалище и адрес на управление в гр. София, ул. Св. Пимен Зографски 4, сгр. 1, представлявано от Горан Владимиров Ангелов.

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След проучване и запознаване с обявата и приложенията към нея, предлагаме да изпълним обществената поръчка с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 1: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)**

ПО СЛЕДНИЯ НАЧИН:

1. Прилагаме документ за упълномощаване на лицето, което подава офертата, когато то не е законният представител на (наименованието на участника) – **НЕ Е ПРИЛОЖИМО.**
2. Предлагаме да изпълним поръчката в съответствие с техническата спецификация по позиция № 1 и изискванията на Възложителя.
3. Декларираме, че сме запознати с проекта на договор - приложение към обявата, приемаме клаузите му, ще сключим договор в съответствие с проекта и в законоустановения срок.
4. Декларираме, че валидността на нашето предложение е до 17:30 часа на 16.04.2019 г.
5. Декларираме, че при изготвяне на офертата сме спазили задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.
6. Декларираме, че сме в състояние да изпълним качествено поръчката, в срок и в пълно съответствие с техническата спецификация.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

7. Предлагаме да изпълним поръчката в съответствие с техническата спецификация и изисквания на възложителя, както следва:

Съобразно изискванията на техническата спецификация и приложенията към нея, изпълнението на поръчката ще се базира на реализацията на следните основни дейности:

1. Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите, разработени в обхвата на договора;
2. Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, сървър за приложения, хардуер и мрежи), използвана от системата, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация. Под място на инсталация ще се разбира обособена виртуализационна среда, в която функционира всяка система;
3. Възстановяване работоспособност на системата и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент;
4. Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажменти: по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).
5. Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на ДАЕУ, както и на бъдещи такива се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.
6. Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката.
7. Поддръжката на базата данни на приложението, включваща периодична проверка на системните файлове на приложението;
8. Поддръжката на системата, включваща:
 - Следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
 - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на ЕПДАЕУ-преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните й структури за потенциални проблеми;
 - Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.

С цел регистриране и проследяване на инциденти ще се използва уеб базирана система за управление на ИТ услуги и инциденти, в която за всеки инцидент има възможност за въвеждане на:

- дата и час на възникване;
- кратко описание на инцидента;
- идентификация на въвеждащия инцидента и този, който ще работи по него. Освен екип, за всяка заявка се посочва конкретен отговорник;
- приоритет – да се задават различни видове приоритети с описание на времето за реакция;
- детайлно описание на инцидента и описание на ситуацията, при която е възникнал;
- прикачване на документи в различни формати, свързани с възникналия инцидент;
- статус на инцидент (незапочнат, в процес на изпълнение, приключен и др.);
- дата и час на отстраняване на инцидента и др.

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

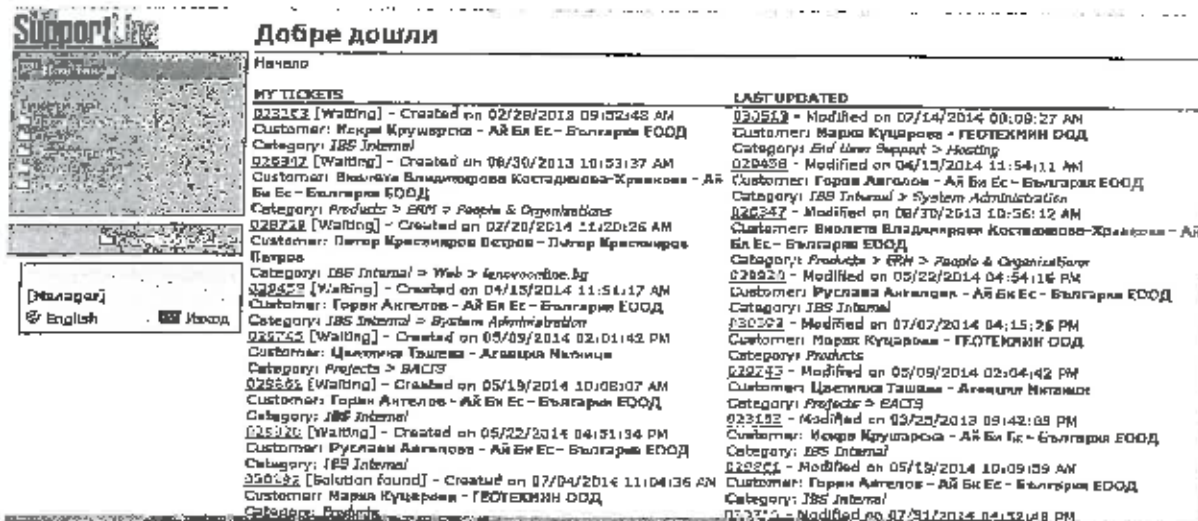
- детайлна информация за извършените дейности по отстраняване на инцидента.

Изпълнителят разработва и поддържа собствено уеб базирано Helpdesk решение (IBS SupportLine). IBS SupportLine е съвременен, интернет базиран, мощен и гъвкав продукт, който автоматизира процесите по поддръжката в една компания. IBS SupportLine увеличава производителността улеснявайки решаването на проблемите и въпросите поставени в или извън рамките на организацията.

Използвайки IBS SupportLine поставените въпроси и проблеми преминават през целия им жизнен цикъл: регистрация, разпределение, следене, решаване и натрупване на база данни с готови решения.

IBS SupportLine улеснява както връзката на потребителите в или извън организацията с отделите по поддръжка, така и сътрудничеството и комуникацията между различните организационни единици в самата организация на изпълнителя.

Всички регистрирани клиенти в IBS Extranet Portal получават възможност да създават и проследяват развитието на заявките си в реално време през нашето решение за helpdesk. По този начин се осигурява възможност за проследяване на статуса на заявката от подателя ѝ по всяко време.



Фигура 1 - Примерен екран от системата за регистриране и управление на заявки

Системата поддържа пълни възможности за дефиниране на категории проблеми и екипи за решаването им. Всяка категория може да има предварително зададено време за намиране на отговор.

Вградените механизми за ескалация при забавяне на отговора съобщават веднага на отговорника и ръководителя на екипа за поддръжка при приближаване на крайния срок за отстраняване на даден проблем.

При намиране на решение заявката се маркира като такава с намерено решение и същото се изпраща до заявителя на проблема. Очаква потвърждение от негова страна, за да бъде обявена заявката за приключена.

Логически компоненти на решението за управление на заявки:

- Модул за регистрация заявките за инциденти
- База данни за заявки
- Система за проследяване статуса на заявките и известяване
- База Знание (Knowledge Database)
- Панел за администриране
- Модул за справки и отчетност

Заличено на

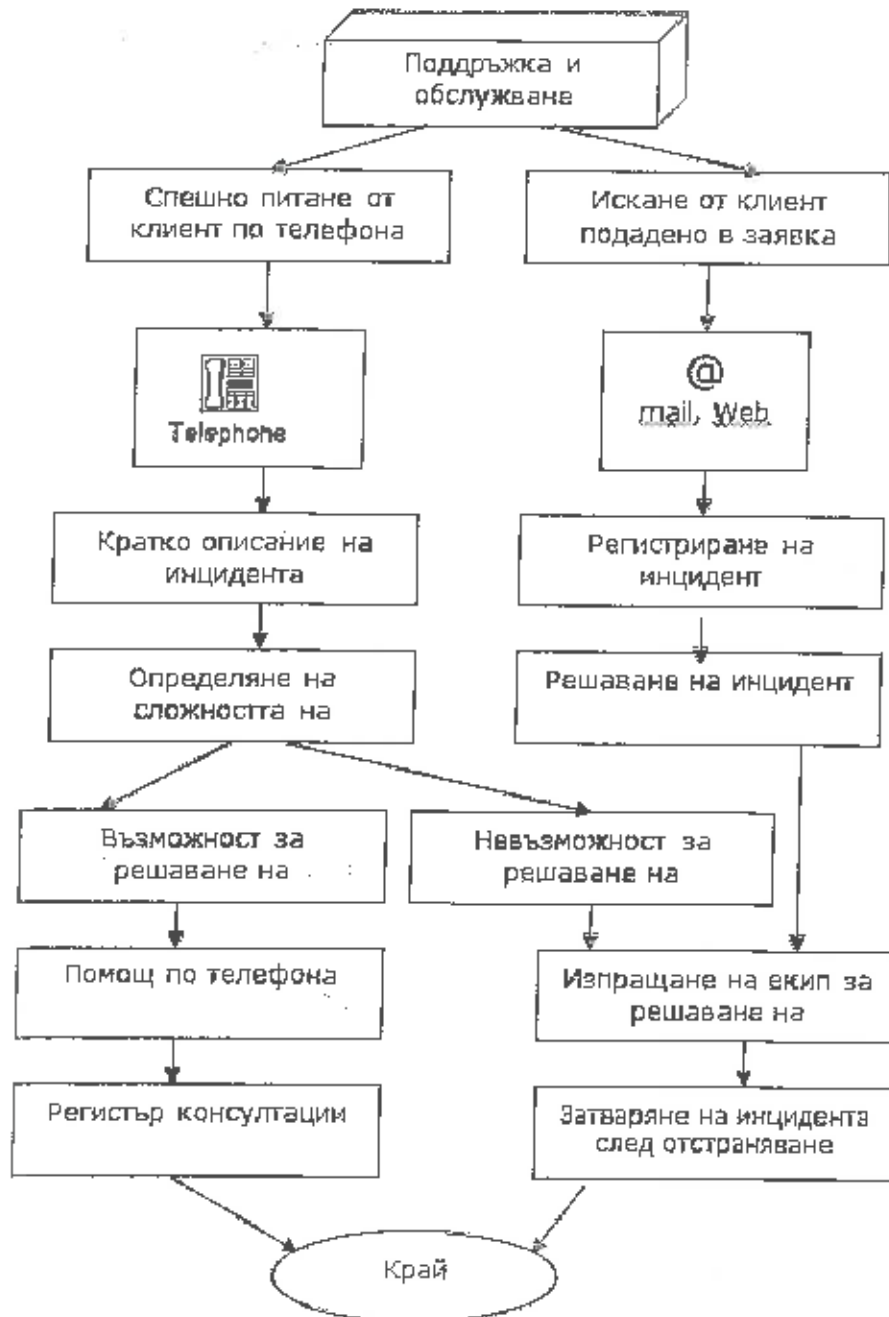
осн. чл. 2,

ал. 1 от ЗЗЛД

Поддръжката на сървърните компоненти на системи, както и на базата данни се извършва на място при Възложителя. Диагностика на докладван проблем и експертна (методическа) поддръжка на служителите от ДАЕУ, отговарящи за поддръжката на съответната система може да се извършва по телефон, електронна поща и др.

Поддръжката на системи не включва разработка на нови функционалности.

8. Предлагаме следната схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми:



фигура 2 - Схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

9. Предлагаме следната процедура за ескалационна процедура, свързана с дейности по констатиране на отказ и отстраняване на отказ или нарушена работоспособност в обхвата на всички компоненти изграждащи системата, обект на поддръжката:

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес - България ЕООД

На първо място следва да се дефинират нивата на ескалация. В рамките на текущия проект планираме да дефинираме следните 3 нива на ескалация и взаимодействие:

Ниво	Описание
1	Екип на Възложителя съвместно с представители на Изпълнителя ще приемат и систематизират проблемите, докладвани от потребителите или системите за наблюдение.
2	Екип по поддръжка на Изпълнителя - екипът по поддръжка ще разглежда, анализира и отстранява всички възникнали проблеми.
3	Мениджърски екип на Изпълнителя

Процедурата по ескалация е както следва:

Проблемите се регистрират и отстраняват по възможност още на 1-во ниво. За проблеми, свързани с информацията, публикувана в рамките на ЕПДЕАУ проблеми се обработват от представители на Възложителя. За технически проблеми, касаещи функционирането на портала, проблемите се обработват от представители на Изпълнителя. Когато даден проблем не може да бъде отстранен на 1-во ниво, то проблемът се предава на 2-ро ниво, където техническият екип на Изпълнителя решава задачите по отстраняването му.

Когато даден проблем не може да бъде разрешен на 2-ро ниво или има отклонение от сроковете за реакция и отстраняване, ръководителят на проекта от страна на Изпълнителя бива уведомен незабавно. По негова преценка могат да бъдат привлечени допълнителни ресурси за решаване на проблема. При потенциална възможност за отклонение от сроковете за отстраняване, ръководителят на проекта от страна на Изпълнителя уведомява ръководителя на проекта от страна на Възложителя. При настъпване на отклонение от сроковете за отстраняване, Ръководителят на проекта уведомява повторно както ръководителя на проекта от страна на Възложителя, така и ръководството на Изпълнителя с оглед взимане на съвременни мерки.

10. Предлагаме следния план за поддръжка, гарантираща работоспособността на отделната система:

10.1. Следва принципно описание на основните работни процеси по поддръжка на ЕПДЕАУ, които позволява да се постигнат следните аспекти на работата:

- Изграждане на среда за моментално подпомагане на Възложителя, без нарушаване на работния процес;
- Възможност за проследяване на статуса на заявката от съответния служител, който я е подал;
- Система за одит;
- Определяне на метрика за изпълнението;
- Статистическа система за измерване на изпълнението;
- Анализирание на инциденти и коригиране на неизпълнения;
- Мониторинг и отговор на инциденти със системата;
- Анализирание на изключенията за изпълнение.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

На посочената по-горе в т. 8 схема са представени всички гореописани процедури по поддръжка на системата чрез използване на системата за управление на инциденти, описана в следващата точка:

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

При възникване на проблем и/или констатиране на дефект в ЕПДЕАУ в системата за регистриране на проблеми се регистрира заявка, включваща следните атрибути, посочени по-горе в т. 7.

След регистриране на заявката, тя получава уникален номер и е в състояние "приета". Отговорните служители по управление на проекта от страна на Изпълнителя получават по e-mail нотификация за регистрирана заявка и възможност за разглеждането ѝ.

След отваряне на нотификацията за нова заявка, регистрирана в системата, служител на Изпълнителя поема обработката на заявката, като за да удостовери това, я привежда в състояние "присвоена". В заявката се отчита автоматично от кого е присвоена заявката и системата нотифицира заинтересованите служители във Възложителя за това действие посредством e-mail нотификация.

В хода на работа по разрешаване на проблема и/или инцидента заявката може да преминава през следните състояния: отворена, решена, дублирана, отложена, изтрита, анулирана, променена/модифицирана, в процес на разглеждане.

Системата не позволява изтриване на заявки.

Заявката се счита за разрешена, когато е преминала в състояние "затворена", което състояние може да се присвоява на заявка само след потвърждение за решението от страната на Възложителя или след изтичане на предварително определен период от време.

Всички тълкувания, преназначавания на заявки и действия, извършвани във връзка със заявка, ще стават през функционалности на системата за регистриране на: основни, бележки, решение, прикачени файлове, история, обединено управление на промените. Описанията следва да са изчерпателни и съдържащи отговор за разрешаване на проблема, визиран в заявките. При необходимост, ще се ползва функционалност "прикачени файлове" за по-детайлни описания във файлове.

Конкретните стъпки по решаването на проблеми/инциденти включва следният под-процес:

1. Възпроизвеждане и/или анализ на проблема.
2. Намиране решение на проблема и съгласуване с бизнес и ИТ служител/и от екипа на Възложителя.
3. Реализация на промените в средата за разработка.
4. Тестване на промените в средата за разработка.
5. При нужда - подготовка и предоставяне на Възложителя на инсталационен пакет на приложния слой на ЕПДЕАУ или предложение за решаване, предназначен за тестова среда, съдържащ необходимите промени.
6. Верификация на промените от страна на Възложителя.
7. При нужда - подготовка и предоставяне на Възложителя на инсталационен пакет на приложния слой на ЕПДЕАУ или предложение за решаване, предназначен за продуктивна среда, съдържащ всички одобрени от екипа Възложителя промени.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

За целите на управление на версиите на всички елементи и компоненти на ЕПДЕАУ (изходен код, документи и т.н.) ще се предоставят на носител на информация.

За всяка промяна в ЕПДЕАУ екипът на Изпълнителя ще предоставя билд с нова подверсия, пач и т.н. в електронен формат, който ще е придружен от следните документи:

- Описание на направените промени (release notes).
- Документ (release content), съдържащ номерата и кратко описание на проблемите или възложеното актуализиране, които влизат в билда, както и кои модули на приложния слой на ЕПДЕАУ са засегнати от промените.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

- Инструкция за инсталация, описваща последователността от действия по инсталиране на предоставения билд, вкл. описание на процеси, които подлежат на спиране и пускане преди и след инсталация.

Всяка промяна на сорс кода, базата данни или данните в базата данни на ЕПДЕАУ ще се инсталира след предоставянето ѝ на определен от Възложителя ИТ служител или служители първо на тестова среда и чак след нейното тестване и потвърждение от страна на служители на Възложителя, ще се предостави с билд за инсталиране на реална среда. При възникване на инциденти или проблеми с висок приоритет или след изрично разрешение от координатора по договора от страна на Възложителя или посочено от него лице, е допустимо предоставянето на билд за инсталиране на реална среда, без неговото инсталиране на тестова среда.

За всеки билд (и за тестова, и реална среда на ЕПДЕАУ), на определен служител от екипа на Възложителя се предоставя протокол на хартиен и електронен носител в два екземпляра (по един за Изпълнителя и Възложителя) придружен от носител на информация съдържащ промените.

10.2. Превантивните дейности, които планираме да изпълняваме по време на проекта включват:

- Поддръжката на базата данни на приложението, включваща периодична проверка на системните файлове на приложението;
- Следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
- Преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните структури за потенциални проблеми;
- Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.

Периодичните дейности ще се осъществяват поне веднъж месечно, като за целта в системата за управление на заявки ще се създават автоматично заявки (задачи) за отговорните лица в екипа на Изпълнителя.

11. Предлагаме следния подробен график за изпълнение на проекта (план) с конкретизирани срокове за изпълнението на дейностите от поръчката:

Изпълнението на проекта ще се състои в осъществяването на инцидентни (непланирани) и превантивни (планирани) мерки с цел гарантиране на устойчивост и непрекъсваемост на работните процеси на ЕПДЕАУ. До колкото непланираните инциденти подлежат на обслужване по описаните в точки 8, 9, 10.1 и 15 процедури и планове, по отношение на планираните и превантивни дейности предвиждаме осъществяването на следните дейности:

№	Етап	Дейност	Конкретизиран срок ¹
1	Стартиране и планиране	Провеждане на въстъпителна среща по проекта между екипите на Възложителя и Изпълнителя. Уточняване и документиране на комуникационната карта, методите за взаимодействие и всички останали аспекти на работата по проекта.	1 ден
2	Изпълнение и контрол	Осъществяване на регулярен преглед (състоящ се дейностите, описани в т. 10.2) на средите и създаване на	В рамките на 5 работни дни от всеки залочнал

¹ Считано от датата на подписване на договор

		констативен протокол за текущото състояние на ЕПДЕАУ	месец от поддръжката
3	Приключване	Изготвяне и представяне на заключителен доклад за поддръжката, включващ описание за извършените дейности по време на проекта и постигнатите резултати	В рамките на 10 работни дни преди срока на приключване на договора

12. Предлагаме следния подход за управление на проекта - дейности за управление (методология за управление на проекта):

12.1. Подход за управление на реализацията на всички дейности, посочени в техническото задание

Въз основа на изискванията, посочени в документацията по проекта, предлагаме използването на методологията на PMI (Project Management Institute) за цялостното управление на реализацията на всички дейности. По-долу са описани принципите на тази методология, базирана на Project Management Body of Knowledge (PMBOK).

Project Management Body of Knowledge (PMBOK) е сбор от процеси и сфери на знание, широко приети като най-добра практика в дисциплината — Управление на проекти. Този международно признат стандарт (IEEE Std 1490-1998) е основата на управлението на проекти. Според PMBOK съществуват 5 основни групи процеси (стартиране, планиране, изпълнение, проследяване и контрол, приключване) и 9 сфери на знание (управление на интеграцията на проекта, на обхвата, на времето, на разходите, на качеството, на човешките ресурси, на комуникациите, на риска и на доставките). Във всеки проект или фаза процесите се застъпват и си взаимодействат. Те се описват от гледна точка на вход (документи, планове, проекти), инструменти и техники (механизми, прилагани върху входящите данни) и изход (документи, продукти, резултати).

Основните цели на методологията на PMI са: Контролиране на обхвата, графика, разходите и качеството, Намаляване и управляване на риска, Управление на ресурсите, Идентифициране на дейностите по проекта, Координиране на комуникациите между заинтересованите страни, Съобразяване на работата с бизнес целите на Възложителя.

За постигане на горните цели методологията е съсредоточена върху следните 9 сфери на знание:

- **Управление на интеграцията** - Процесите по управление на интеграцията гарантират правилната координация на различните елементи на проекта. Те включват балансиране на целите и алтернативите с оглед на нуждите и очакванията на заинтересованите страни.
- **Управление на обхвата** - Управлението на обхвата на проекта включва процесите, които гарантират, че проектът включва цялата необходима работа и само необходимата работа за успешното осъществяване на проекта. То се занимава най-вече с определянето и контролирането на това какво е включено и какво не е включено в проекта.
- **Управление на времето** - Управлението на времето по проекта включва Определяне на дейностите и тяхната последователност, Продължителност на дейностите, График и Контрол на графика.
- **Управление на разходите** - Планирането на ресурсите включва определяне на количеството и качеството на необходимите ресурси (хора, техника, материали), както и сроковете на тяхното използване. То е тясно свързано с оценката на разходите. В т.ч. прогнозно определяне на разходите, бюджетизиране на разходите и контрол на разходите.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

- **Управление на качеството** - Целта на процесите по управление на качеството е да бъдат задоволени нуждите, заради които е предприет проекта. Тези процеси включват всички дейности от цялостното управление на проекта, които определят политиката, целите и отговорностите по качеството и ги осъществяват чрез планиране на качеството, гарантиране на качеството, качествен контрол и подобряване на качеството в рамките на системата за качество. Допълнително описание на методологията за управление на качеството е представена в т. 13.
- **Управление на човешките ресурси** - Управлението на човешките ресурси включва процесите, които осигуряват най-ефективното използване на хората, участващи в проекта. То обхваща всички заинтересовани страни – клиенти, партньори, индивидуални изпълнители и др.
- **Управление на комуникациите** - Процесите по управление на комуникациите осигуряват навременното и адекватно генериране, събиране, разпространение, съхранение и унищожаване на информацията по проекта. Те осъществяват критичната за успеха връзка между хора, идеи и данни. Всеки участник в проекта трябва да е готов да изпраща и приема комуникации и трябва да разбира как каналът на комуникация, в която участва, се отразява на целия проект.
- **Управление на риска** - Управлението на риска е систематичният процес по идентифициране, анализиране и реагиране на рисковете по проекта. То включва максимизиране на вероятността и последствията от благоприятни събития и минимизиране на вероятността и последствията от нежелателни за проекта събития. Проектният риск е несигурно събитие или състояние, което, ако се случи, има положително или отрицателно влияние върху целите на проекта. Рискът има причина и, ако се материализира, последици. Подробно описание на процесите по управление на риска в рамките на текущия проект е представено в т. 14.
- **Управление на доставките** - Управлението на доставките от трети лица се занимава с придобиването на стоки и услуги от външни за изпълнителя организации. Този процес се състои от: Планиране на доставките; Планиране на търсенето; Търсене; Избор на източник; Администриране на договори; Приключване на договори.

Процесите по управление на проекта са организирани в пет групи:

- **Стартирането** включва процесите, които се изпълняват при възлагането на роли и определянето на обхвата на нова фаза или проект.
- **Планирането** включва процесите, които се изпълняват при определянето и промяната на обхвата на проекта, разработването на плана за управление на проекта и планирането на дейностите по проекта.
- **Изпълнението** включва процесите по извършване на зададената работа и постигане на целите на проекта, залегнали в обхвата.
- **Проследяването и контролът** включва процесите, необходими за стартирането, планирането, изпълнението и приключването на проекта в съответствие с целите, зададени в обхвата и плана за управление на проекта.
- **Приключването** включва процесите, които се изпълняват при официалното прекратяване на всички дейности по дадена фаза или проект и предаването на готовия продукт.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Всяка група процеси се състои от един или повече управленски процеси. Групите са свързани – често изходът на даден процес се превръща във вход на друг. При централните групи процеси има итерация на връзките – планирането осигурява на изпълнението първоначален документиран план на проекта, след което осигурява актуализации на плана в хода на работата.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

Конкретно за реализацията на дейностите по проекта:

1. Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите, разработени в обхвата на договора – според описаното в т. 8, 9 и 10.1.
2. Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, сървър за приложения, хардуер и мрежи), използвана от системата, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация. Под място на инсталация ще се разбира обособена виртуализационна среда, в която функционира всяка система – ще се извършва във формален и неформален режим според естеството на запитването за консултация.
3. Възстановяване работоспособност на системата и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент – ще се извършва съобразно внедрените при Възложителя процедури за възстановяване на работоспособността.
4. Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажименти: по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата) – ще се извършва във формален и неформален режим според естеството на запитването за консултация.
5. Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на ДАЕУ, както и на бъдещи такива се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“ – ще се извършва във формален и неформален режим според естеството на проблематиката.
6. Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката – ще се извършва веднага след настъпване на промяна, която следва да се отрази документацията.
7. Поддръжката на базата данни на приложението, включваща периодична проверка на системните файлове на приложението – ще се осъществява на лоне веднъж месечно.
8. Поддръжката на системата, включваща:
 - Следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент - ще се осъществява на лоне веднъж месечно.
 - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на ЕПДАЕУ – преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните й структури за потенциални проблеми - ще се осъществява на лоне веднъж месечно.
 - Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост - ще се осъществява на лоне веднъж месечно.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

12.2. Разпределение на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли

Предвиждаме екипът за управление на конкретния проект да включва следните роли според изискванията на документацията:

- Мирослав Долапчиев - Ръководител на договор (проект) - Ръководителят на проекта (или ръководител на договор според указанията за подготовка на

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

офертите към настоящата поръчка) от страна на Изпълнителя е отговорен за цялостно управление и контрол на процесите по поддръжка на ЕПДАЕУ. Отговаря за ефективното реализиране на дейностите по проследяване и контрол на качеството на работата по проекта и проектните резултати и за съгласуването на коригиращи действия при отклонения на качеството в процесите, продуктите и услугите;

- Йюана Василева - Ръководител на екип - Ръководителят на екип планира, организира и координира дейностите на екипа, който ръководи, участва в процесите по поддръжка на решението, подготвя техническата документация. Участва при тестове на ниво технически елемент;

Освен екипът за управление, предвиждаме още следните роли при изпълнението на проекта:

- Бизнес анализатор – Отговарят за събиране, обобщаване, детайлизиране и специфициране на изискванията. Извършват бизнес анализа и моделирането на работните сценарии. Участват при създаването на артефактите по проекта. Участват при провеждането на тестовите за приемане, в която роля взимат участие в процеса по управление на качеството;
- Програмист – Разработчикът (програмист) участва в процесите по проектиране и разработка на решението, подготвя техническата документация и може да участва в обучението на администраторите. Той извършва тестове на ниво технически елемент;
- Специалист по качеството – Специалистът по качеството организира, планира и координира тестовите на решението, както и гарантира за качеството и сигурността на предоставяни услуги. Той участва в изготвянето на плана за управление на качеството, тестовите примери, резултатите от тестовите, провежда тестването на системата. Отговаря за съответствието на съпровождащата документация към нуждите на потребителите и администраторите на системата
- Администратор на база данни – Планира конфигурацията на базата данни. Изгражда и наблюдава хранилищата за съхранение на данните. Наблюдава и оптимизира базата данни.
- Системен администратор - Системните администратори са отговорни за инсталацията, настройките и поддръжката на развойни, тестови и експлоатационни среди, подготвят препоръки към необходимия хардуер и базово програмно осигуряване.

13. Предлагаме следните методи за осигуряване на качество на проектните резултати:

Методите за осигуряване на качеството на проектните резултати включват:

13.1. Измерване на качеството

Измерването на качеството касае както процесите, така и продукта. Измерителите създават и използват основно за постигане на контрол и управление на проекта. Ползват се също така за оценка до колко са постигнати изискванията, заложенит първоначално.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Параметрите и измерителите за качество по отношение на поддръжката са посочени в "Приложение към техническа спецификация по позиция №1" и включват:

13.1.1. Степен на критичност на инцидент

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
	<p>действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата; • Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти; <p>Висок риск за компрометиране на информация в системите на електронното управление;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
2 Висок	<p>Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</p> <p>Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.
3 Среден	<p>Несъществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ограничено въздействие върху работата на системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функционирането на системата. • Нормалната производителност на системата или част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.
4 Нисък	<p>Няма пряко влияние върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни</p> <ul style="list-style-type: none"> • Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения.

13.1.2. Срокове при отстраняване на инцидент

Приоритет на инцидента	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, тах
1	2 часа	4 часа	В текуща версия	24 часа
2	8 часа	72 часа	В текуща версия	72 часа
3	72 часа	1 седмица	В текуща версия	7 работни дни
4	72 часа	2 седмици	В текуща версия	14 работни дни

13.1.3. Параметри на качеството при отстраняване на проблем

Приоритет на проблема	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на проблема, тах
1	2 часа	4 часа	В текуща версия	24 часа
2	2 часа	24 часа	В текуща версия	72 часа
3	72 часа	1 седмица	В текуща версия	7 работни дни
4	72 часа	1 седмица	В текуща версия	14 работни дни

13.2. Измерване на качеството на процеса

Качеството на процеса се измерва чрез събиране на информация за:

- Степента на спазване на стандартите
- Статус на текущото изпълнение спрямо планираното
- Качество на извършените услуги според дефинираните по-горе критерии

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Приложимите техники за измерване могат да бъдат:

- Напредък – завършени заявки;
- Отклонения – разлики между планирани и действително осъществени стъпки, бюджети, срокове, ресурси и други;
- Приложими измерители за качество на услугата.

13.3. Оценяване на качеството

През целия жизнен цикъл на проекта се извършват измервания и оценки. Оценка на качеството може да настъпи при значително събитие, при проверка или на регулярна база. Поне веднъж месечно в рамките на проекта ще се прави оценка следното:

- Степен на постигане на заложения резултат;
- Съответствие с очакванията;

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

- Съответствие със свързаните работни продукти;
- Идентифицирани рискове.

Прегледите (инспекции, одити) се техники, насочени към оценяване на работните процеси и са ефективен метод за подобряване на качеството и производителността на процеса на поддръжката.

Откритите несъответствия следва ще се документират и в следствие да се контролира правилната им адресация.

13.4. Организацията за управление на качеството по проекта

Контролът на описаните по-горе методи за управление на качеството, както и в описания в т. 16 подход, се възлага на ръководителя на проекта (договора). В тази си роля той ще бъде подпомаган от член на екипа, който ще изпълнява ролята "Специалист по качеството", както е описана в т. 12.2. Допълнително, в рамките на дейността на цялата организация на Изпълнителя, дейностите ще се подпомагат от специалиста по качеството в рамките на цялата организация.

14. Подход за управление на риска

Управлението на риска е систематичният процес по идентифициране, анализиране и реагиране на рисковете по проекта. То включва максимизиране на вероятността и последствията от благоприятни събития и минимизиране на вероятността и последствията от нежелателни за проекта събития. Проектният риск е несигурно събитие или състояние, което, ако се случи, има положително или отрицателно влияние върху целите на проекта. Рискът има причина и, ако се материализира, последствие.

Подходът ни за управление на риска включва следните процеси и дейности:

- Планиране на управлението на риска - процесът на определяне на подхода и дейностите по управление на риска. Важно е да се планират и последващите процеси по управление на риска, за да има съизмеримост между нивото, вида и прозрачността на управление на риска от една страна и самия и риск и важността на проекта за организацията от друга.
- Идентификация на риска – определяне на рисковете, които могат да повлияят на проекта, и документирането на техните характеристики. Участници в процеса на определяне на риска са: екипът по проекта, екипът по управление на риска, специалисти от други клонове на фирмата, клиенти, крайни потребители, други ръководители на проекти и външни експерти. Определянето на риска е итеративен процес. Първата итерация може да се осъществи от част от екипа по проекта или от екипа по управление на риска. Целият екип по проекта и основните заинтересовани лица могат да осъществят втората итерация. Щом бъде идентифициран даден риск, се разработват и дори внедряват прости и ефективни мерки за преодоляването му.
- Качествен анализ на риска – оценка на влиянието и вероятността от даден риск. Този процес приоритизира рисковете според евентуалното им влияние върху целите на проекта. Качественият анализ на риска е един от начините за определяне важността на дадени рискове и насочване на усилията към справяне с тях. Времето за реакция може да е критичен фактор при някои рискове. Оценка на качеството на наличната информация също сломага при преоценката на риска. Качественият анализ на риска изисква оценка на вероятностите и последствията, чрез установени методи и инструменти.
- Количественият анализ на риска е цифровото изражение на вероятността от даден риск и последствията му върху целите на проекта. В този процес ще се

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

използва техника, базирана на олростяване на симулацията – Монте Карло□ и анализ на решенията, с цел:

- Определяне на вероятността за постигане на дадена цел по проекта.
- Изчисляване на вероятностите за излагане на проекта на риск и определяне на резервни разходи и график.
- Откриване на рисковете, които изискват най-голямо внимание, чрез изчисляване на относителната им тежест за проекта.
- Идентифициране на реалистични и постижими разходи, график или обхват.
- Планирането на реакции на риска е процесът на разработване на варианти и определяне на действия, които увеличават възможностите и намаляват заплахите за осъществяване целите на проекта. Той включва възлагане на отговорности на отделни лица или групи във връзка с действията при отделните рискове. Този процес гарантира адекватна реакция на идентифицираните рискове. Ефективността на планирането на реакции е пряко свързана с увеличаването или намаляването на рисковете по проекта.
- Наблюдението и контролът на риска е процесът по проследяване на идентифицираните рискове, наблюдаване на остатъчни рискове и отриване на нови рискове. Той спомага за осъществяването на планове за риска и оценката на ефективността им. Това е постоянен процес в хода на проекта. С времето рисковете се променят, появяват се нови, някои очаквани рискове не се материализират. Доброто наблюдение и контрол на рисковете дава информация, която подпомага взимането на ефективни решения преди материализирането на риска.

Контролът на риска може да включва избор на алтернативна стратегия, прибягване до резервен план, извършване на коригиращи действия или повторно планиране на проекта. Ръководителят на проекта и ръководителят на екипа за риска периодично получават информация на ефективността на плана и наличието на неочаквани влияния и взимат съответните мерки в хода на проекта.

15. Метод за управление на инциденти и проблеми, който ще прилагаме при изпълнението на поръчката:

Методът за управление на инциденти и проблеми, който ще прилагаме при изпълнението на поръчката е описан в т. 8, 9 и 10.1, като в детайли са представени процесите и дейностите. За пълна яснота в настоящата точка добавяме и сегментирано описание на процедурите:

15.1. Процедура за обработка на сигнал за проблем

Обработката на сигнал за проблем се осъществява чрез съобщаване на проблеми, както е описано в т. 15.12 – "Съобщаване за проблеми" и съобразно процедурите за гаранционно обслужване на системата, описани в т. 15.5 – "Процедура за управление на възникналите проблеми и организация за реакция при възникнал проблем".

15.2. Процедура за обработка на пренасочен проблем

Обработката на сигнал за пренасочен проблем се осъществява чрез съобщаване на проблеми, както е описано в т. 15.12 – "Съобщаване за проблеми" и съобразно процедурите за гаранционно обслужване на системата, описани в т. 15.5 – "Процедура за управление на възникналите проблеми и организация за реакция при възникнал проблем".

15.3. Процедура по обработка на проблем в поддържаната система

Обработката на сигнал за проблем в поддържаната система се осъществява чрез съобщаване на проблеми, както е описано в т. 15.12 – "Съобщаване за проблеми" и съобразно процедурите за гаранционно обслужване на системата, описани в т. 15.5

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

– "Процедура за управление на възникналите проблеми и организация за реакция при възникнал проблем".

15.4. Процедура по обработка на проблем извън поддържаната система

Обработката на сигнал за проблем извън поддържаната система се осъществява чрез съобщаване на проблеми, както е описано в т. 15.12 – "Съобщаване за проблеми" и съобразно процедурите за гаранционно обслужване на системата, описани в т. 15.5 – "Процедура за управление на възникналите проблеми и организация за реакция при възникнал проблем". В този случай когато е в рамките на компетенциите на изпълнителя, същия може да даде препоръки за отстраняване на проблема с други системи, като пряка намеса в тези системи може да се осъществи само след писмена оторизация от страна на Възложителя.

15.5. Процедура за управление на възникналите проблеми и организация за реакция при възникнал проблем

Всички процеси по гаранционното обслужване ще са съгласно най-добрите практики при обслужването на ИТ системи в съответствие с ITIL книга Поддръжка на услуги (Service Support) част от методологията ITSM версия 2, състояща се от следните части:

- Служба Поддръжка (Service Desk)
- Процес за управление на инцидентите (Incident Management)
- Процес за управление на проблемите (Problem Management)
- Процес за управление на конфигурациите (Configuration Management)
- Процес за управление на промените (Change Management)
- Процес за управление на релизите (Release Management)

15.6. Служба за поддръжка (Service Desk)

Създава се за осигуряване на ефективна поддръжка на потребителите и взаимовръзка на процесите от операционното ниво.

Задача - Откриване на проблемните участъци в ИТ инфраструктурата и ефективността от работата на ИТ службите. Осъществява техническа поддръжка за решаване проблеми на потребителите с компютрите, апаратните и програмни средства

Схема на работа - Представител на Възложителя или краен потребител прави заявка за инцидент → Оператора категоризира заявката и при възможност помага на потребителя да реши проблема с помощта на база знания → Координатора назначава специалист за решаване на заявката и фиксира изпълнението и → Специалистът решава проблема или го връща на координатора.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Логически компоненти:

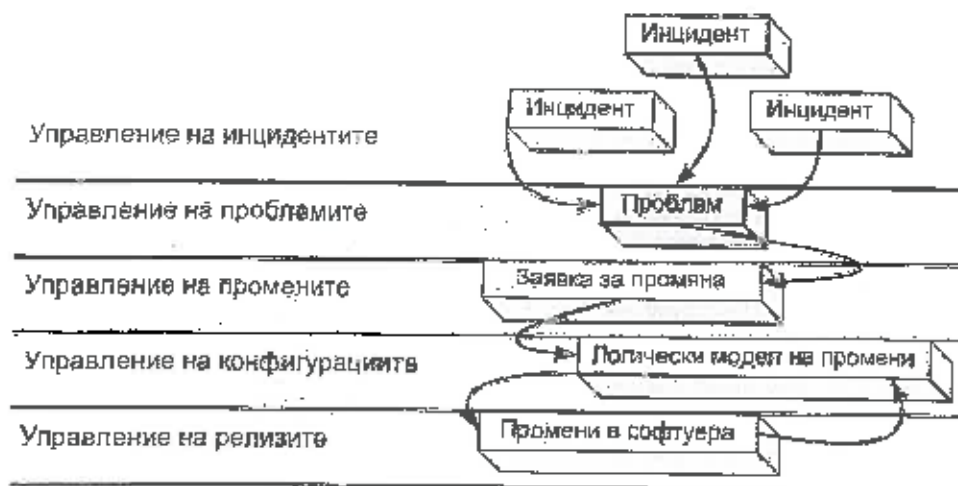
1. Модул за регистрация заявките за инциденти;
2. База данни за заявки;
3. Система за проследяване статуса на заявките и известяване;
4. База знания;
5. Панел за администриране.
6. Модул за отчетност.

15.7. Управление на инциденти (Incident Management)

Осигурява непрекъснато предоставяне на услуги.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Техническа предложение от Ай Би Ес - България ЕООД



Основна задача - скоростно възстановяване на услугите на съгласувано ниво в случай на повреда (или заплаха за повреда).

Характерни особености:

- Залага се на скоростта на възстановяване, като след това се обръща внимание на надеждността, универсалността или системността на решението;
- Отделя се като процес "борбата с последствията", което позволява да осигури непрекъснато предоставяне на услуги и да се създаде база за разследване и отстранение на причините за повреди в рамките на процеса.

15.8. Управление на проблеми (Problem Management)

Минимизиране на прекъсванията при предоставяне на услуги, като за целта се решават задачи по идентификация, разследване и отстранение на причините за възникване на повреди.

Характерни особености:

- Анализира инфраструктурата и формира предложения по нейното изменение с цел повишаване на стабилността;
- Предложенията, формализирани Заявки за изменения (RequestForChange), служат като входна информация за процеса Управление на промените.

15.9. Управление на промените (Change Management)

Осигурява управляеми ефективни промени в ИТ-инфраструктурата.

Характерни особености:

- В рамките на процеса са определени процедури за оценка, планиране, реализация и контрол на измененията, отговорността, и стандартната документация.
- За анализ на инфраструктурата и провеждане на промени се използва логически модел, формиран и поддържан в рамките на процеса Управление конфигурациите.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

15.10. Управление на конфигурациите (Configuration Management)

Прилага се комплексен подход за описание на инфраструктурата, което позволява ефективно да се провежда нейния анализ и изменения, от гледна точка на предоставяне на услуги.

Характерни особености:

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

- В ITIL се използва понятието конфигурационна единица (Configuration т.е. значим за предоставяне на услуга елемент на инфраструктурата.
- Описват се характеристиките и връзките на всички конфигурационни единици, които включват не само програмните и апаратни средства, но и документацията, процедурите и елементите на организационната структура.
- За всяка описана ИТ-услуга се определят свързаните конфигурационни единици.

15.11. Управление на релизите (Release Management)

Включва се като отделен процес поради същественото значение на програмите при предоставяне на голяма част от услугите, касаещи управление на конфигурациите и изменения в програмното осигуряване.

15.12. Съобщаване за проблеми и начин за комуникация между страните

Изпълнителят притежава национален телефон и мобилна линия за постоянен достъп до екипа на Изпълнителя, осигуряващ поддръжката.

- 0700-11-444 - национален телефон, който може да се избира на територията на страната;
- 088-77-22-7-88 - мобилна линия за удобен достъп до екипите по поддръжка;
- <http://helpdesk.ibs.bg> - интернет портал за директна регистрация на въпроси и проблеми.
- helpdesk@ibs.bg - за съобщения по електронен път.

Използването на тези канали може да се прави по усмотрение на Възложителя.

16. Подхода за управление на качеството, който ще прилагаме при изпълнението на поръчката е:

Целта на процесите по управление на качеството е да бъдат задоволени нуждите, заради които е предприет проекта. Тези процеси включват всички дейности от цялостното управление на проекта, които определят политиката, целите и отговорностите по качеството и ги осъществяват чрез планиране на качеството, гарантиране на качеството, качествен контрол и подобряване на качеството в рамките на системата за качество.

- Планиране на качеството – идентифициране на стандартите за качество за конкретния проект и начините за спазването им. Това е един от ключовите процеси при планиране на качеството и ще се извършва редовно, успоредно с останалите процеси по планиране на проекта.
- Гарантиране на качеството – всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът ще отговаря на съответните стандарти. Ще се извършва в хода на целия проект от вътрешни Специалисти по качеството.
- Качествен контрол – проследяване на конкретни резултати, за да се определи дали отговарят на зададените стандарти и да се набележат начини за отстраняване на причините за незадоволителните резултати. Ще се извършва в хода на целия проект. Резултатите включват както доставката на конкретен резултат/ продукт, така и резултати от управлението на проекта (изпълнение на бюджета и графика). Би било полезно да се знае разликата между:
 - Предотвратяване (недопускане на грешки в процеса) и проверка (недопускане на грешки от страна на клиента).
 - Изпробване на атрибути (резултатът отговаря или не отговаря) и изпробване на променливи (резултатите се измерват по прогресивна скала за степен на съответствие).

12
Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

- Специални причини (необичайни събития) и случайни причини (нормално отклонение от процеса).
- Допустимост (резултатът е приемлив, ако попада в посочения обхват на допустимост) и контролни граници (процесът е под контрол, ако резултатът е в рамките на контролните граници).

В рамките на проекта ще се приложи утвърдена методология за управление на качеството, базирана на ISO9001:2008, която стъпва върху философията на RUP за управление на качеството, базирана на следните концептуални компонента:

- Качество на продукта – този компонент дефинира концепцията "достатъчно добро" (good enough quality - GEQ), която на практика е по-ефективна от концепцията "повече е по-добре" (more is better).
- Качество на процеса – този компонент реферира към степента, до която един процес, включващ измерители и критерии за качество, е бил приложен при създаването на продукта. Целта тук е да се измери рентабилността и вложените ресурси, да се управлява и разрешават рисковете, да се управляват бюджетите, плановите и качеството и да се събират данни за подобряване на процеса.
- Измерване на качеството – В случая може да става дума за измерване на както на качеството на продукта, така и на процеса. Това изисква събиране и анализ на информацията, базирана на измерители и показатели.
- Оценяване на качеството – През целия жизнен цикъл на проекта се извършват измервания и оценки както на качеството на процеса, така и на продукта. Оценка на качеството се прави, когато настъпва значително събитие – например край на фаза.

17. Представяме методология, подход и техническо решение за изпълнение на дейностите в обхвата на настоящата поръчка, както и график с включени етапи, дейности, резултати и ангажираност на членовете от екипа, както следва:

Методология и подход за изпълнение на дейностите в обхвата на настоящата поръчка са представени в т. 12. Основното техническо решение (инструмент) за изпълнението на дейностите е системата за регистриране и проследяване на инциденти IBS SupportLine, представена в т. 7. График с включени етапи, дейности е представен в т. 11. Резултати от проекта са описани в техническата спецификация по проекта. За ангажираност на членовете от екипа от страна на Изпълнителя отговаря ръководството на Изпълнителя, като за целта ще прилага необходимите мотивационни подходи с оглед постигане на очакваните резултати от проекта.

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

18. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27001:2013. Сертификат рег. № 60673/A/0001/UK/En, орган по издаване на сертификата: Ю Ар Ес България ООД
20. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1. Сертификат рег. № 60673/B/0001/UK/EN, орган по издаване на сертификата: Ю Ар Ес България ООД.
21. Допълнителна информация (представя се по преценка на участника): **НЕ Е ПРИЛОЖИМО.**

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Забележка: Документи, които са неразделна част от предложението, издадени на друг език, задължително се съпровождат с превод на български език.

Заличено на

осн. чл. 2,

ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на

осн. чл. 2,

ал. 1 от ЗЗЛД

Техническо предложение от Ай Би Ес – България ЕООД

Всички документи, които са неразделна част от техническото предложен изпълнение на поръчката следва да бъдат подписани от законния представител на участника или упълномощено от него лице.

Приложения:

1. Няма.

Заличено на

осн. чл. 2,

ал. 1 от ЗЗЛД

Дата: 16.01.2019 г.

.....
Горан Ангелов - Управител

Заличено на

осн. чл. 2,

ал. 1 от ЗЗЛД

UX



Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

ДО
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД
Образец №

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ОТ

Ай Би Ес – България ЕООД, ЕИК 131086564

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Във връзка с обществена поръчка с предмет: **"Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление"** по обособена позиция № 1: **Извършване на извънгаранционна поддръжка на Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ)**

правим следното предложение:

Месечна цена за изпълнение на поръчката по обособена позиция № 1 е 4665 (словом: четири хиляди шестстотин шестдесет и пет лева) лева без включен ДДС, съответно 5598 (словом: пет хиляди петстотин деветдесет и осем) лева с включен ДДС.

1. Цената е окончателна и определена при пълно съответствие с условията от обявата.
2. При така предложените условия от нас, в нашето ценово предложение сме включили абсолютно всички разходи, свързани с качествено изпълнение на поръчката в описания вид и обхват.
3. Разбираме, че аритметични грешки и противоречия в ценовото ни предложение са основание за отстраняване от поръчката.

Дата: 16.01.2019 г.

Горан Ангелов - Управител

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

СЛУЖБНО, ПОЛУЧЕНО ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ



До клон _____ Банка ДСК "Централно управление"

Адрес _____

20190218028870045458

УНИКАЛЕН ПОСЛОБЩИОНЕН НОМЕР

18.02.2019

дата на представяне

подписано с електронен подпис

получено на адресанта

Платене на - име на получателя ДА ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ		Чуждестранно лице по смисъла на Валутния закон	
IBAN на получателя BG74BNBG96613300142703		BIC на банката на получателя BNBGBGSD	
При банка - име на банката на получателя БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА		Вид плащане***	
ПРЕВодно НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА за плащане от/към бюджета		Вид валута BGN	Сума 700,00
Сума с думи			
Осигуряване за плащане ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ИЗВЪНГАРАНЦ.			
Още пояснения ПОДДРЪЖКА ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ N 1			
Вид док.* 9	Номер на документа, по който се плаща		Дата (ддммгг) на документа
Период, за който се плаща От дата (ддммгг)		До дата (ддммгг)	
Задължено лице - наименование на юридическото лице или името на физическото лице АЙ БИ ЕС БЪЛГАРИЯ ЕООД		Чуждестранно лице по смисъла на Валутния закон	
БУЛСТАТ на задълженото лице 131086564	ЕГН на задълженото лице	ЛНЧ на задълженото лице	
Наредител - наименование на юридическото лице или името на физическото лице АЙ БИ ЕС БЪЛГАРИЯ ЕООД			
IBAN на наредителя BG74STSA93000004057335		BIC на банката на наредителя STSA BGSF	
Леговна система Бисера	Такси** 2	Дата за изпълнение 18.02.2019	Размер на такси 0,55 BGN
Счетоводител		Касиср	
*Вид документ: 1 - декларация 2 - размянонен акт 3 - указ, постановление 4 - заповед, вилост		**Такси: 1 - за сметка на наредителя 2 - споделени (стандарт за местни преводи) 3 - за сметка на получателя	
5 - првт. номер на имот 6 - постановление за принудително събиране		***Вид плащане - изпълва се за сметки на администратори на приходи и на Централния бюджет	
8 - други			

Статус : Приво за изпълнение

Заличено на
осн. чл. 2,
ал. 1 от ЗЗЛД

