

## ДОГОВОР

за възлагане и изпълнение на обществена поръчка с предмет:  
„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 2:  
„Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (eАвтентикация)“

Днес, 05.03. 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 Булетат: 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

„БУЛ ЕС АЙ“ ООД, ЕИК 131423631, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1415, р-н Витоша, ж.к. „Драгалевци“, ул. „Христина Морфова“ № 39, представлявано от Красимир Благов Антонов, 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 № 2: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (eАвтентикация)“, се сключи настоящият договор за следното:

### 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да извърши услугата по извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (eАвтентикация).

**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.

## **СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 4.** Договорът влиза в сила от датата на регистриране в деловодната система на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и с 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 4 600,00 (четири хиляди и шестстотин) лева без включен ДДС, съответно 5 520,00 (пет хиляди петстотин и двадесет) лева 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 разноси, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

**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: УниКредит Булбанк АД;

BIC: UNCRBGSF;

IBAN: BG52 UNCR 7000 1520 4775 29.

**(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.

**(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел „Предаване и приемане на изпълнението“ от Договора, и заплаща вознаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 30 (*тридесет*) дни от подписването на присмо-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 индексиране на Цената, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предприеме необходимите действия за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изменените условия на Договора, в срок до 7 (*седем*) дни от подписването на допълнително споразумение за изменението.

**(2)** Действията за привеждане на Гаранцията за изпълнение в съответствие с изпълнените 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

**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 приема 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 изпълнение 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 изчерпателно 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 договорното, по реда и при условията на този Договор;
2. да заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** цпсата 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 присмапс 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 правопреемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
7. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРКЛ.

(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 непостигане 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 пристигли 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 пропеси, 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 с 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 паети 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

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

#### Прехвърляне на права и задължения

**Чл. 40.** Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, проиятичащи 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 изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

#### Непреодолима сила

**Чл. 42. (1)** Никоя 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 псувсдомяване се дължи обсъзчетение за настъпилите от това вреди.

**(4)** Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задълженията на свързаните с тях пасрещни 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 20 37;

e-mail: [ismolenov@e-gov.bg](mailto:ismolenov@e-gov.bg)

Лице за контакт: Илия Смоленов – младши експерт в дирекция ИСОС.

**2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: гр. София, кв. Изток, ул. „Чарлз Дарвин“ № 14А, вх. Б, ет. 3;  
Тел.: 02 489 70 04;

Факс: 02 963 14 07;

e-mail: [dimi.ivanova@bul-si.bg](mailto:dimi.ivanova@bul-si.bg)

Лице за контакт: Димитринка Иванова – Ръководител проект.

(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 ползване 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;

Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;  
Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;  
Приложение № 4 – Гаранция за изпълнение.

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

**ВЪЗЛОЖИТЕЛ:**

**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:**

**Красимир Антонов**  
Управител на „Бул. Бс Ай“ ЕООД

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

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА  
НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ СИСТЕМИ ОТ РЕСУРСНОТО ОСИГУРЯВАНЕ НА  
ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ №2  
„ИЗВЪРШВАНЕ НА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМАТА  
ЗА ЕЛЕКТРОННА АВТЕНТИКАЦИЯ“**

## **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 (еАвт);
- Система за управление на електронни форми (еФорми);
- Система за електронна оторизация (еОтор);
- Система за проверка валидността на персонален сертификат (еВалидиране);
- Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Система за електронно плащане (еПлащане);
- Система за електронно връчване (еВръчване).

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 Системата за електронна автентикация в настоящата поръчка включват наблюдение на функционирането и гарантиране на нормалната работоспособност на портала или съпътстваща 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 Системата за електронна автентикация (еАвтентикация).

Системата реализира процеса, свързан с идентификация и автентикация (удостоверяване на самоличността) на заявителите на е-услуги, предоставяни от администрации, или на други информационни системи. Системата издава електронни атестати на физически лица и информационни системи и поддържа част от нормативно установените средства за идентификация (КЕП и ПИК на НОИ).

Разработена е по договор № Д-19/15.04.2015 г. между Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и „БУЛ ЕС АЙ“ ООД с предмет: „Доизграждане на инструменталната среда на електронното управление на Република България“, по проект „Надграждане на съществуващите и изграждане на нови централни системи на електронното правителство с оглед на усъвършенстване на информационно-комуникационната среда за по-добро административно обслужване на гражданите и бизнеса“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“ (ОПАК), съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд“, чиято гаранционна поддръжка изтича на 06.12.2018 г.

Системата за електронна автентикация удостоверява автентичността на средствата за идентификация на лицата и информационните системи в електронния свят. Основните компоненти на системата са:

- ✓ Регистър на обектните идентификатори;
- ✓ Регистър на ресурсите;
- ✓ Компонент за електронна автентикация;
- ✓ Справочник на атрибути;
- ✓ Система за електронна оторизация;
- ✓ Шина за услуги (компоненти);
- ✓ Система за обработка на бизнес събития;
- ✓ Журнал на достъпа.

Всеки един от компонентите е инсталиран върху тестова и продукционна среда.

### **3. ЦЕЛИ**

Целта на настоящата поръчка е гарантиране на устойчивост и непрекъсваемост на основния и на спомагателните работни процеси на еАвтентикацията, 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 еАвтентикацията.

## **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 еАвтентикацията.

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 на 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 ангажменти;
- 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 eАвтентикация– 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 договор ;
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- EGP05 (electronic government project).
3. Възстановяване работоспособност на хоризонталните системи и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент.
4. Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на хоризонталните системи, 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 и се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.

6. Актуализация на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя.
7. Поддръжката на базата данни на приложението, включваща:
  - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
8. Поддръжката на хоризонталните системи, включваща:
  - Следене изпълнението на back-up плановете и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
  - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на системата еАвт-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 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 хоризонталните 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 (методология 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 № 2

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><b>Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата;</li> <li>• Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата;</li> <li>• Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти; Висок риск за компрометиране на информация в системите на електронното управление;</li> <li>• 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.</li> </ul>
2 Висок	<p><b>Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</b></p> <p>(1) Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет;</li> <li>• Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.</li> </ul>
3 Среден	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Нормалната производителност на системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.</li> </ul>
4 Нисък	<p><b>Няма пряко влияние върху работните процеси в момента на</b></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"> <li>Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения.</li> </ul>

## 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.
- (с) За инцидентя 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 снижи приоритета на инцидента без да го закрива.
- (д) 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.
- (е) 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 еВръчване, поддържана от ДАЕУ.

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 обособна позиция №2: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (еАвтентикация)

от

БУЛ ЕС АЙ ООД, ЕИК/131423631, представлявано от Красимир Благоев Антонов-Управител

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 обособна позиция №2: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (еАвтентикация)

### 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 № 2 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 час 16.04.2019 г.

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

от ЗЗЛД

**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.**

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

Основните дейности в обхвата на поръчката, които ще изпълним, 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 еАвтентикацията.

При изпълнението на предмета на настоящата поръчка ще изпълним следното:

1. Диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите, разработени в обхвата на договор ;
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- EGP05 (electronic government project).
3. Възстановяване работоспособност на хоризонталните системи и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент.
4. Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на хоризонталните системи, 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 и се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.
6. Актуализация на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя.
7. Поддръжката на базата данни на приложението, включваща:
  - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
8. Поддръжката на хоризонталните системи, включваща:
  - Следене изпълнението на back-up плановете и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
  - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на системата еА преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните ѝ структури за потенциални проблеми;

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

- Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.
- 9. Поддръжката на сървърната компонента на хоризонталните 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.

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

Процедурата включва следните стъпки:

- *Регистриране и класифициране на проблемите* - След получаване на сигнал за инцидент по някой от наличните комуникационни канали (телефонно обаждане, електронно съобщение и заявка в уеб-системата за регистриране на проблеми) инцидентът се регистрира в приложението за регистриране на проблеми, като при необходимост Възложителя може да бъде помолен да предостави допълнителна информация по проблема (като съдържание на лог-файлове, подробности по конфигурирането, тестови данни и др.) по време на всяка фаза от обработката на проблема.
- *Диагностика* - В зависимост от категорията/ приоритета/ влиянието/ спешността на проблема се предприемат действия за локализиране на източника на проблема. Когато това е възможно, Бул Ес Ай ООД ще използва собствени среди, за да възпроизведе проблема и анализира условията, които са го причинили. При необходимост Бул Ес Ай ООД може да ползва достъп до реалната/тестовата среда на Възложителя, с достъп само за четене и под наблюдение, с цел получаване на подробна информация по проблема.
- *Решаване и тестване* - След като източникът на проблема бъде открит, отговорникът по инцидента докладва диагнозата и предложеното решение на Възложителя, който преглежда предложеното решение и участва в оценката му. Решението се тества за изчерпателност и съвместимост със системата. След като се тества, цялостното решение се доставя на Възложителя

Обработката на всяка заявка минава през стъпките, дадени на следващата фигура:

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

REPORTED

ACKNOWLEDGED

OPEN

RESOLVED

IN REVIEW

IN PROGRESS

CLOSED

Reported - заявката/проблемът е регистриран в системата

Acknowledged - извършва се оценка на заявката/проблема

Open - заявката/проблемът преминава в статус отворен, започва работата по него

Resolved - заявката/проблемът е разрешен

In Review - преглежда се дали наистина е разрешен проблемът/заявката

In progress - продължава работата по заявката/проблема

Closed - заявката/проблемът е разрешен, проверен и затворен.

За приемане на заявките за инциденти или проблеми ще се използва единна точка, а именно сайта на Бул Ес Ай ООД - <http://www.bul-si.bg/support/>, където се избира от навигацията бутон „Поддръжка”. Визуализира се екранът за вход към секция „Поддръжка” и потребителят въвежда реквизитите за вход (потребителско име и парола) предоставени от Изпълнителя.

Визуализира се форма за регистрация на проблеми, която съдържа задължителни и опционални полета, отнасящи се до предоставянето на детайлна и пълна информация за инцидента.

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

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

Проект \*

--Избери--

Описание \*

Резултат \*

Дата

Браузер \*

Плъгини

Операционна система

--Избери--

Разрешения

--Избери--

Файл: rpa/leg/rea/pdf  
(click file) no file selected

Изтриете ли кеша на браузера?  Да  Не

Изтриете ли cookie-та на браузера?  Да  Не

Изтриети

Формата съдържа следните полета, в които да се попълни информация:

1. Описание (стъпки, при които е възникнал проблема - точност до колкото е възможно);
2. Резултат (до какво водят тези стъпки);
3. Дата и час на инцидента (приблизително);
4. Име на потребителя, при който е възникнал проблема (ако има такъв);
5. Използван браузер и неговата версия;
6. Използвани добавки, плъгини или блокери към брауъра (ако има такива);
7. Операционна система (Windows, Mac, Linux) и нейната версия (при наличен скриншот е нужна само версията);
8. Резолуция на екрана (ако проблемът е визуален);
9. Скриншот на крайния резултат (незадължително);
10. Позволен ли са Cookie-та на брауъра?
11. Изтрит ли е кеша на брауъра?

След като представителят на Възложителя е подал оплакването, то се регистрира системата за инциденти на Изпълнителя. Инцидентът бива проверен, квалифициран и възложен за отстраняване. След отстраняването му, клиентът бива уведомен за промяната.

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

Регистрацията на инциденти може да се осъществи и чрез имейл адрес, телефон или н другите предоставени начини на комуникация, като принципа на регистрацията се същия.

7. 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:

Ще се използва следната процедура за ескалация:

- При проблеми от всички категории, ако не се реагира в рамките на определения за категорията срок – се ескалира чрез автоматична нотификация до Delivery Manager.
- При проблеми от всички категории – в случай че не се отстрани проблема в рамките на установения срок - се ескалира чрез автоматична нотификация до Delivery Manager и Contract Manager.
- В зависимост от сложността на проблема Delivery Manager (Изпълнителя) ще създаде план за отстраняване на проблема, като могат да се привлекат и външни ресурси, съгласуван с отговорните лица от страна на Възложителя (Contract Manager)
- В случай, че критичен проблем е невъзможно да бъде отстранен в рамките на максималния краен срок, Възложителят (Contract Manager) ще бъде незабавно уведомен. Ще бъде изготвен доклад с анализ и описание на причините, поради които максималният срок не може да бъде спазен.
- При нерешени в срок проблеми от категории 1 и 2 отговорното лице от страна на Възложителят (Contract Manager) ще получава ежедневен доклад за напредъкът на решението и актуален статус на работата по отстраняване на проблема.

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

Таблица Приоритети

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<p><b>Критично влияние</b> върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата;</li><li>• Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата;</li><li>• Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти;</li></ul> <p>Висок риск за компрометиране на информация в системите електронното управление;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същ</li></ul>

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
	или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
<b>2 Висок</b>	<p><b>Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</b></p> <p>(1) Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет;</li> <li>Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.</li> </ul>
<b>3 Среден</b>	<p><b>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.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Нормалната производителност на системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.</li> </ul>
<b>4 Нисък</b>	<p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения.</li> </ul>

Отстраняването на възникнали проблеми/ инциденти ще бъде изпълнено при следните параметри:

Приоритет на инцидента	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, max
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

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

№ в т. 7, 8 и 9.

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

Срокът на изпълнение на всички дейности по поддръжка е 3 (три) месеца, считано от дата на подписване на договор за възлагане на обществена поръчка по настоящата процедура.

Дейност	Месец 1	Месец 2	Месец 3
Диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите, разработени в обхвата на договор ;	✓	✓	✓
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- EGP05 (electronic government project).	✓	✓	✓
Възстановяване работоспособност на хоризонталните системи и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент.	✓	✓	✓
Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на хоризонталните системи, 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).	✓	✓	✓
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 и се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.	✓	✓	✓
Актуализация на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя.	✓	✓	✓
Поддръжката на базата данни на приложението	✓	✓	✓
Поддръжката на хоризонталните системи	✓	✓	✓
Поддръжката на сървърната компонента на хоризонталните 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.	✓	✓	✓

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

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

За реализирането на изискванията от техническата спецификация на Възложителя предлагаме да се използва световно утвърдената методология за цялостно управление на проекти на PMI (Project Management Institute).

Предимствата на предлагания подход е:

- PMBOK описва установените норми, методи, процеси и практики извлечени от успешни проекти на проектни ръководители във всички сфери и области на бизнеса;
- PMBOK предоставя общоприети средства и методи, които са предпоставка за по-добри шансове за успех в широк кръг от проекти;
- PMBOK осигурява много добро документиране на проекта;
- Резултатите за всяка фаза са проследими;
- Следването на международно признатите и наложени практики за документиране и реализация на софтуерни проекти, осигуряват достатъчно количество документация, позволяваща независимост от конкретния разработчик и възможността при необходимост проектите да бъдат трансферирани към различен изпълнител.

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:

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

- Управление на интеграцията,
- Управление на обхвата,
- Управление на времето,
- Управление на разходите,
- Управление на качеството,
- Управление на човешките ресурси,
- Управление на комуникациите,
- Управление на риска,
- Управление на доставките.

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.

Всяка група процеси се състои от един или повече управленски процеси. Грудите 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.

Кратко описание на деветте сфери на знание съгласно стандарта на PMI:

✓ **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. Описанията в тази глава процеси са предимно интегративни.

*Разработване на план на проекта*

При разработването на плана на проекта се използват резултатите от други планиращи процеси, включително стратегическо планиране, за да се създаде един ясен и последователен

Заличено на

осн. чл. 2, ал. 1

от ЗЗЛД

мент, който да насочва и изпълнението, и контрола на проекта. Този процес минава през много итерации. Сборът от всички интегрирани планове за управленски контрол съставлява обхвата на проекта.

#### *Изпълнение на плана на проекта*

Изпълнението на плана на проекта е основен процес при осъществяването на плана – преобладаваща част от бюджета и усилията по проекта се изразходват при извършването на този процес. Чрез него ръководителят на проекта и неговия екип координират и насочват техническите и организационните интерфейси. В рамките на този процес фактически се създава продуктът на проекта. Изпълнението постоянно ще се сравнява с основния план на проекта, за да се вземат своевременни корективни мерки. В подкрепа на анализа ще се правят периодични прогнози за окончателните разходи и резултати.

#### *Интегриран контрол на промените*

Интегрираният контрол на промените се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

Първоначално дефинираният обхват и интегрираният основен план на проекта се поддържат чрез постоянно управление на възникналите промени чрез приемане или отхвърляне на промените и включването им в актуализираната версия на основния план. Интегрираният контрол на промените изисква:

- Поддържане интегритета на базовите измерители на изпълнението.
- Отразяване на промените в обхвата на продукта във вече дефинирания обхват.
- Координиране на промените във всички сфери на знание.

#### • **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.

- Стартирането е процесът на официалното възлагане на нов проект. Официалното възлагане на този проект ще бъде подписването на договор, което ще свърже проекта с работата на изпълнителя.
- Планирането на обхвата е процесът на детайлизиране и документиране на работата по проекта (обхвата на проекта), чийто резултат ще бъде продуктът на проекта. Описанието на продукта обхваща изискванията, които отразяват съгласуваните нужди на клиента, и дизайн, който отговаря на тези изисквания. Резултатите от планирането на обхвата са Дефиниция на обхвата и План за управление на обхвата. Дефиницията на обхвата е основата за постигане на споразумение между възложителя и изпълнителя, чрез идентифициране на целите и резултатите по проекта. След стартирането на проекта екипите

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

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

разработват множество дефиниции на обхвата, в съответствие с нивото на детайлизиране на работата (напр. Системен анализ, подробен график и др.).

- Определянето на обхвата включва разбиването на основните резултати, посочени в Дефиницията на обхвата, на по-малки, по-управляеми елементи. Целта е:

- Подобряване на прогнозите за разходи, продължителност и ресурси.
- Определяне на основни параметри за измерване на изпълнението и контрол.
- Ясно разпределяне на отговорностите.
- Потвърждаването на обхвата е процесът по официално приемане на обхвата на проекта от заинтересованите страни. Той изисква преглед на резултатите от работата и потвърждение, че всичко е свършено както трябва. Ако проектът се прекратява преждевременно, потвърдението на обхвата трябва да документира нивото и степента на завършеност.
- Контролът на промените в обхвата се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

#### • Управление на времето

Управлението на времето по проекта включва следните процеси, необходими за навременното приключване на проекта:

- Определяне на дейностите – идентифициране и документиране на конкретните дейности, необходими за постигане на набелязаните резултатите и под-

резултати. Определянето на дейностите се съгласува с Дефиницията на обхвата и включва детайлизиране, предположения и ограничения.

- Последователност на дейностите - идентифициране и документиране на логическите взаимозависимости. Дейностите трябва да бъдат в правилна последователност, за да спомогнат за разработването на реалистичен и постижим график. Последователността може да следва критичната пътека. В резултат се определя график със съответните контролни точки и зависимости.
- Продължителност на дейностите – определя се въз основа на информацията за обхвата на проекта и ресурсите. Предварителната оценка ще се детайлизира в хода на работата, предвид наличието и качеството на входящите данни. Оценката се прави по методологията на критичната пътека.
- Определяне на график – задава се началната и крайната дата на дейностите по проекта. Процесът преминава през няколко итерации преди окончателното определяне на графика на проекта. ✓

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

Контрол на графика – занимава се с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат.

• **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.
- Оценката на разходите включва прогнозно определяне на разходите за необходимите ресурси. Взимат се предвид причините за отклонение от окончателната прогноза, за да се осигури по-добро управление на проекта.
- Бюджетирането на разходите включва разпределяне на общите прогнозни разходи по дейности или групи дейности, за да се установи базовата цена, спрямо която ще се измерва изпълнението. Действителността може да наложи изготвяне на прогнози след одобрението на бюджета, но по възможност те трябва да се правят предварително.
- Контролът на разходите се занимава с факторите, които влияят върху пораждането на промени, грижи се за съгласуването на промените, констатира наличието на промени и ги управлява, когато възникнат. Контролът на разходите включва:
  - Проследяване изпълнението на бюджета, за да се открият и разберат разминаванията с плана.
  - Точно отразяване на необходимите промени в базовата цена.
  - Предотвратяване на включването на ненужни или неразрешени промени в базовата цена.
  - Информирание на съответната страна за одобрени промени.
  - Осъществяване на очакваните разходи в приемливи граници.

• **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.

- *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

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

на съответните стандарти. Ще се извърша 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 извърша 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).
  - 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).

#### • **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. Състои се от:

- **Организационно планиране** — идентифициране, документирање и определяне на роли, отговорности и канали за отчитане.
- **Набиране на персонал** — осигуряване на необходимите човешки ресурси и включването им в работата по проекта.
- **Развитие на екипа** — развиване на индивидуални и групови умения, с цел подобряване на изпълнението.

#### • **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.

- **Планиране на комуникациите** – определяне на нуждите на заинтересованите страни от информация и комуникации: кой от каква информация се нуждае, как ще я получи и от кого. Нуждата от предоставяне на информация за проекта е общоваледна, но информационните нужди и методите на разпространение са

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

различни за всеки проект. Идентифицирането на нуждата от информация и разпространяването ѝ по подходящ начин е важен фактор за успех на проекта.

- *Разпространение на информацията* – съвременното достигане на информацията до заинтересованите страни. Включва прилагането на Плана за комуникация и откликването на неочаквани искания на информация.
- *Отчитане на изпълнението* – събиране и разпространение на данни за изпълнението, показателни за използването на ресурсите за постигане на целите на проекта. Този процес включва:
  - Отчитане на състоянието — описва докъде е стигнал проектът в дадения момент,
  - Отчитане на напредъка — описва какво е постигнал екипът по проекта,
  - Прогнозиране — предполага бъдещото състояние и напредък по проекта.
  - Отчитане на изпълнението – данни за обхвата, графика, разходите и качеството.
- *Административно приключване*: след постигане на целите или след прекратяване по други причини, проектът или фазата трябва да приключи. Административното приключване се състои от документиране на резултатите, с цел официалното приемане на продукта от страна на клиента. То включва събиране на проектната документация, която отразява окончателните спецификации, анализ на успеха и ефективността на проекта и на извлечените поуки, и архивиране на тази информация за бъдещо ползване. Дейностите по административното приключване не се отлагат до приключването на проекта. Всяка фаза трябва да бъде надлежно приключена, за да не бъде загубена тази важна и полезна информация.

#### • **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.

- *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 спомага 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 използва техника, базирана на опростяване 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 откриване на нови рискове. Той спомага за осъществяването на плановете 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 за ефективността на плана и наличието на неочаквани влияния и взимат съответните мерки в хода на проекта.

- **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.

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

По време на изпълнението на проекта ще се прилага Система за управление на качеството, която отговаря на изискванията на общите международни норми ISO 9001-2015. Тази система гарантира високото качество на извършваните услуги, предоставяни от Изпълнителя. Под качество в проекта се разбира съвкупността от:

- Качеството на процесите на изпълнение на проекта;
- Качеството на проектните резултати;
- Разработен софтуер;
- Съпровождаща документация;
- Обучение;
- Поддръжка на системата.

Процедурите и процесите, се описват в План за управление на качеството, които дават начините, по които изискванията към качеството ще бъдат удовлетворени.

#### Управление

Управлението на качеството представлява процес, чиято цел е да се осигури резултатите от проекта да отговарят на очакванията и изискванията на Възложителя.

В процеса на управление на качеството се включват следните дейности:

- Планиране на качеството – определяне на стандарт за качеството в рамките на проекта и начините, по които той ще бъде постигнат.
- Осигуряване на качеството – Набор от дейности, които целят да гарантират, че качеството отговаря на предварително поставените изисквания и очаквания.

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

- Контрол на качеството – Проверка на изпълнението на проекта или определен проектен резултат, с цел да се установи дали отговаря на съответните стандарти за качеството и да се премахнат евентуалните несъответствия чрез превантивни или коригиращи действия.

При изпълнението на дейностите по поддръжка ще бъдат осигурени следните параметри на качеството на поддръжката:

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

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

## Подход за управление на риска:

Рисковете са основен фактор при управлението на един проект. По отношение на управлението на рисковете ще се базираме изцяло на PMI методологията, като ще я адаптираме за нуждите на настоящия проект.

Процесът по управление на рискове представлява системагизиран процес на непрекъснато идентифициране, анализирание, планиране и реакция на рисковете. Проектните рискове са събития, които при случването им могат да окажат положителен или негативен ефект върху изпълнението на проекта. За успешното управление на рисковете е необходимо да има информираност и ангажимент и от двете страни - изпълнител и възложител.

Като една от първите стъпки след започване на един проект е създаването на план за управление на рисковете, съобразен с конкретните изисквания на проекта и който е необходимо да бъде актуализиран през целия цикъл на изпълнение. Планът за управление на риска дефинира подхода, процесите за управление на риска, периодичността на разглеждане и необходимите ресурси. Като входни параметри за създаването му се използват обхвата (техническо задание, техническо предложение), плановете за управление на проекта (като управление на комуникации, на графика, на разходите), налични материали, касаещи изпълнението на проекта. Планът за управление на риска се създава съвместно от изпълнителя и възложителя. По-долу са описани основните елементи на плана за управление на риска:

### Роли и отговорности

Различни роли са включени в процеса на управление на риска.

Роля	Отговорности
Ръководител на проекта от страна на възложителя (Отговорно лице)	Отговаря за поддържането на регистъра на рискове Управлява процеса по управление на рисковете Ръководи работните среди свързани с рисковете Отговаря за отчитането на рисковете пред ръководителя на проекта от страна на възложителя
Ръководител на екип от страна на изпълнителя	Оказва пълно съдействие при идентифицирането, класифицирането и наблюдението на рисковете Ниво на ескалация от страна на изпълнителя Отговарят за идентифицирането на рисковете за дейностите, за които отговарят и ги рапортуват на ръководител на проекта от страна на изпълнителя
Експерти	Участват при идентифицирането, класифицирането на рисковете в областите където участват

Описаните роли по-горе имат различно ниво на участие по време на процеса по управление на рисковете:

Стъпки	Роли и отговорности				
	Р-л на проекта (възложител)	Координатор (възложител)	Р-л на проекта (изпълнител)	Координатор (изпълнител)	Експерти
Планиране на управлението на риска	А	О	О	О	-
Идентифициране на рисковете	И	О	О	О	О
Оценка на риска	И	О	О	О	И
Планиране на реакция при случване на даден риск	И	О	О	О	И
Наблюдение и контрол на рисковете	И	О	И	О	И

Легенда:

А - Отговорен за процеса

О - Отговаря за изпълнението на заложеното

И - Да бъде информиран

#### Процес по управление на риска

Процес по управление на риска се състои от следните 6 стъпки:

- *Планиране на управлението на рисковете* – определяне на подхода и планиране на дейностите, свързани с управлението на рисковете по време на проекта,
- *Идентифициране на рисковете* – определяне кой рискове могат да повлияят на проекта и документирание на техните характеристики
- *Качествен анализ на риска* – изпълнява се анализ на рисковете и условията за приоритизиране на техния ефект върху проекта.
- *Количествен анализ на риска* – оценява вероятността и последствията от рисковете и тяхното влияние върху целите на проекта в цифрово изражение.

- *Планиране на реакция при случване на даден риск* – разработват процедури и техники за намаляване на влиянието на даден риск.
- *Наблюдение и контрол на рисковете* – периодично наблюдение на вече идентифицираните и приоритизирани рискове, идентифициране на нови такива, изпълнение на плановете за смекчаване на рисковете и оценка на тяхната ефективност.

#### *Планиране на управлението на риска*

На тази стъпка се преглежда предложения план за управление на рисковете, извършват се промени и се одобрява окончателния вариант. При обсъждането на плана за управление на риска участват координаторът от страна на възложителя и ръководителя на проекта от страна на изпълнителя. Дефинира се процеса, планира се периодичността на наблюдение, извършва се преглед на вече идентифицираните рискове, кой да бъде информиран, дефинира се темплейт.

#### *Идентифициране на рисковете*

На този етап се идентифицират потенциалните рискове. Като първа стъпка ще се разгледат отново идентифицираните и включените в техническата оферта рискове и ще се прави периодична проверка (на всеки етап) на вече идентифицираните рискове, както дефинирането на нови такива. Идентифицирането на рисковете се осъществява на специални срещи, преглед на документацията на проекта, разговори с участниците в проекта и др. Идентифицираните рискове се описват подробно и включват информация за причината, оценка от гледна точка на вероятност и влияние, влияние върху проекта от гледна точка на разходи, време и качество. Всички идентифицирани рискове се включват в регистър на рисковете, който съдържа детайли за всички рискове, тяхната оценка от гледна точка на вероятност и влияние, отговорници, мерки за преодоляването на въздействието им и статус. Участници в процеса по идентифициране ще бъдат координаторът на страна на възложителя, ръководителя на екипа от страна на изпълнителя и при необходимост експерти от двата екипа.

#### *Качествен анализ на риска*

При качествения анализ на риска се оценява приоритета на идентифицираните рискове, като се вземе предвид вероятността за случване на риска, степента на влияние върху проекта и взаимната връзка между рисковете. Влиянието се оценява на база обхват, разходи, време, ресурси, качество, ползи. Оценката на риска = вероятност x степен на влияние. На фигурата е показана примерна матрица на рисковете.

влияние	5	средно	средно	ниско	високо	високо
	4	ниско	средно	средно	високо	високо
	3	виско	средно	средно	средно	високо
	2	ниско	ниско	средно	средно	средно
	1	ниско	ниско	ниско	ниско	средно
		10%	30%	50%	70%	90%
		вероятност				

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

Рисковете с ниска вероятност и влияние върху проекта могат да бъдат пренебрегнати.

Рисковете със средна и висока вероятност или среден и висок ефект трябва да бъдат следени и анализирани. За рисковете с висока вероятност и ефект задължително се изпълнява количествен анализ и трябва да бъдат управлявани.

#### *Количествен анализ на риска*

На тази стъпка от процеса се анализира ефекта върху проекта при случване на риска в цифрово изражение. Количественият анализ се изпълнява върху рисковете, които са приоритизирани при качествения анализ, като значими за успешното изпълнение на проекта.

Планиране на реакция за предотвратяване или при случване на даден риск

На тази стъпка се планират адекватните действия, които е необходимо да се предприемат, за да намали отрицателния ефект при случване на риска. Има пет типа стратегии, които могат да се предприемат при планирането на реакция:

- *Предпазване* - избягване на риска чрез избиране на действия, които го предотвратяват. Основният фокус по време на изпълнението на проекта ще бъде насочен към този тип стратегия.
- *Ограничаване* - предприемане на действия, които или намаляват вероятността за появата на риска, или намаляват неговото влияние върху проекта до приемливо ниво.
- *Трансфериране* – специален начин на ограничаване на риска, когато рискът се трансферира на трета страна, например чрез застраховане.
- *Приемане* - приемане на риска поради невъзможност да се предприемат действия по смекчаване на ефектите от случване на риска.
- *Овлабяване* - действия, които са планирани и организирани да бъдат предприети при случайно възникване на рисковата ситуация.

#### *Наблюдение и контрол на рисковете*

Тази стъпка включва периодично наблюдение на вече идентифицираните и приоритизирани рискове, идентифициране на нови такива, изпълнение на плановете за смекчаване на рисковете и оценка на тяхната ефективност. Също така ще се извършва проверка, че планираните дейности имат очаквания ефект, извършва наблюдение за ранни сигнали за поява на риск, моделиране на насоки за предсказване на потенциални рискове и проверка, че цялостното управление на риска се прилага ефективно.

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

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

Представено в т. 8 и т. 9.

### **16. Подхода за управление на качеството, който ще прилагам при изпълнението на поръчката е:**

ставено в т. 13.

**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:**

Представено в т. 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 и 16.

**18. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № 107BGIS, орган по издаване на сертификата: Eurocert**

**20. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № 107BGIT, орган по издаване на сертификата: Eurocert**

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

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

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

Дата: 16.01.2019 г.

Красимир Антонов

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

Образец № 10

ДО  
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

**ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

ОТ

БУЛ ЕС АЙ ООД, ЕИК/131423631, представлявано от Красимир Благоев Антонов-  
Управител

**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 №2: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронна автентикация (еАвтентикация),  
правим следното предложение:

Месечна цена за изпълнение на поръчката по обособена позиция № 2 е 4 600 лв.  
(словом: четири хиляди и шестстотин) лева без включен ДДС,  
съответно 5 520 (словом: пет хиляди петстотин и двадесет) 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.

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

/Красимир Антонов, Управител/

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

**ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ (ПЛАЩАНЕ ОТ/КЪМ БЮДЖЕТА)**

Платете на - име на получателя / Beneficiary Name <b>ДАЕУ</b>			
IBAN на получателя / Beneficiary IBAN <b>BG74BNBG96613300142703</b>		BIC на банката на получателя / Beneficiary Bank BIC <b>BNBGBGSD</b>	
При банка - име на банката на получателя / Bank Name <b>БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА</b>			Вид плащане*** / Payment Type
<b>ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА за плащане от/към бюджета</b>		Валута / Currency <b>BGN</b>	Сума / Amount <b>700.00</b>
<b>PAYMENT ORDER for Budget Payment</b>			
Основание за плащане / Details of Payment <b>Гаранция за изпълнение за ОП</b>			
Още пояснения / Additional Details <b>с номер в РОП: 9084754</b>			
Вид док.* / Type <b>9</b>	Номер на документа, по който се плаща/Number of Document		Дата на документа /Date <b>08.02.2019</b>
Период, за който се плаща / Period of Payment От дата / From Date	<b>11.02.2019</b>	До дата / To Date	<b>31.05.2019</b>
Задължено лице - наименование на юридическото лице или трите имена на физическото лице/Obligated Person - Legal Entity or Individual <b>БУЛЕСАЙ ООД</b>			
БУЛСТАТ на задълженото лице / BULSTAT <b>131423631</b>		ЕГН на задълженото лице / Personal Number	ЛНЧ на задълженото лице / Personal ID
Наредител - наименование на юридическото лице или трите имена на физическото лице / Customer <b>БУЛЕСАЙ ООД</b>			
IBAN на наредителя / Ordering Customer IBAN <b>BG52UNCR70001520477529</b>		BIC на банката на наредителя / Customer Bank BIC <b>UNCRBGSF</b>	
Плащанна система / Payment System <b>БИСЕРА</b>	Такси** / Taxes <b>2</b>	Вид плащане*** / Payment Type	
*Вид документ: 1 - декларация 2 - ревизионен акт 3 - наказ. постановление 4 - авансова вноска		**Такси: 1 - за сметка на наредителя 2 - споделени (стандарт за местни преводи) 3 - за получателя	
5 - парт. номер на имот 6 - постановление за принудително събиране 9 - други		***Вид плащане - ползва се за сметки на администратори на приходи и на Централния бюджет	

Създател **Красимир Благоев Антонов**

Дата на създаване **08.02.2019**

Дата на изпълнение **08.02.2019**

Валидно преди **15.02.2019**

Декларация по чл.4, ал.7 и чл.6, ал.5 т.3 от ЗМИП

Долуподписаният/долуподписаните **Красимир Благоев Антонов/6901136926** декларирам/декларираме, че паричните средства (ценности) – предмет на настоящата операция (сделка) имат следния произход:

Известна ми е и ми е наказателната отговорност по чл.313 от Наказателния кодекс за деклариране на невярно посочен произход на паричните средства.  
Заличено на осн. чл. 2, ал. 1 от ЗЗЛД

Дата на подписване  
**08.02.2019 09:19:57**

Име на потребител  
**Красимир Благоев Антонов**

Изпратен: **08.02.2019 09:19:58**

