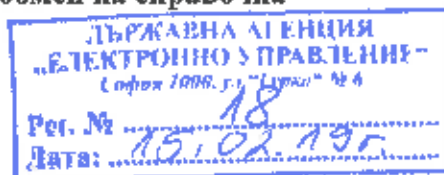


ДОГОВОР

за възлагане и изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 3:
„Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за обмен на справочна и достоверителна информация (RegiX)“

Днес, 15.02 2019 г., в гр. София, между:



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

и

„ТЕХНОЛОГИКА“ ЕАД, ЕИК 201593301, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1113, р-н Изгрев, ж.к. „Изток“, бл. 4, вх. А, ет. 1, ап. 2, представлявано от Огнян Георгиев Траянов, в качеството му на изпълнителен директор, 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 № 3: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за обмен на справочна и достоверителна информация (RegiX)“, 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 обмен на справочна и достоверителна информация (RegiX).

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 е със срок на действие до сключване на договор за надграждане на системата по чл. 1 или до изчерпване на финансовия ресурс, което от двете настъпи по-рано, но не повече от 12 месеца.

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) лв. без включен ДДС, съответно 5 520,00 (пет хиляди петстотин и двадесет) лв. с ДДС, съгласно Ценовото му предложение (Приложение № 3), неразделна част от настоящия Договор. **Общата цена на договора е** в размер до 14 000,00 (четирнадесет хиляди) лв. без включен ДДС, съответно до 16 800,00 (шестнадесет хиляди) лв. с ДДС.

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

(3) Целта, 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 присъмо-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: BG25 UNCR 7630 1007 2538 04.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се дължи 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 осмърва 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 възнаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 30 (*тридесет*) дни от подписването на приемо-предавателен протокол. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа.

ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

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

Чл. 11. (1) В случай на изменение на Договора, извършено в съответствие с този Договор и приложимото право, включително когато изменението е свързано с 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 изменените условия на Договора могат да включват, по избор на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

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

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

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

BIC: BNBGBGSD

IBAN: BG74BNBG96613300142703

Чл. 13. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция да съдържа задължение на банката - гарант да извърши плащане при първо писмено искане от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, деклариращ, че с палице изпълнение 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 основания 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 (беспфизисер), 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 приемаше на Услугите в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

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

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в Договора;
2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;
3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице.

(3) Гаранцията или съответната част от нея не се освобождава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, ако в процеса на изпълнение на Договора е възникнал спор между Страните относно неизпълнение на задълженията на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и въпросът е отнесен за решаване пред съд. При решаване на спора в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** той може да пристъпи към усвояване на гаранциите.

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на липно, 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 пеналност 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 неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Чл. 22. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

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

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

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

Чл. 24. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получи Услугите в уговорения срок, количество и качество;
2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;
3. Да дава задължителни препоръки и указания на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** с цел подобряване изпълнението на договора;

Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;
2. да заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;
3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;
4. да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в Договора;
5. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;
6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на Договора;

ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

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

Чл. 28. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 30% (тридесет на сто) от Стойността на Договора.

Чл. 29. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 30. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната Страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

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

1. с изтичане на Срока на Договора;
2. със сключване на договор за надграждане на системата;
3. с достигане на финансовия лимит по договора;
4. с изпълнението на всички задължения на Страните по него;
5. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата Страна е длъжна да уведоми другата Страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на невъзможността и да представи доказателства;
6. при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
7. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРКЛ.

(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 неиспълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последните 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 неиспълнение на съществено задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** всеки от следните случаи:

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е заключил 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 правоприменство:

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и
2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава:
 - а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;
 - б) да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички отчети/доклади, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването; и
 - в) да върне на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и материали, които са собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и са били предоставени на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с предмета на Договора.

Чл. 35. При предсрочно прекратяване на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 36. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните

дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някое понятие – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;
2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора

Спазване на приложими норми

Чл. 37. При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и неговите подизпълнители е длъжен са длъжни да спазват всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл. 115 от ЗОП.

Конфиденциалност

Чл. 38. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора. Не се смята за конфиденциална информацията, касаеща наименованието на изпълнения проект, стойността и предмета на този Договор, с оглед бъдещо позоваване на придобит професионален опит от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

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

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

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;
2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или
3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

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

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

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

Публични изявления

Чл. 39. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на резултати от работата на

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

Прехвърляне на права и задължения

Чл. 40. Някоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора и по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Изменения

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

Непреодолима сила

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

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

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

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

Нищожност на отделни клаузи

Чл. 43. В случай на противоречие между каквито и да било уговорки между Страните и действащи нормативни актове, приложими към предмета на Договора, такива уговорки се считат за невалидни и се заместват от съответните разпоредби на нормативния акт, без това да влече нищожност на Договора и на останалите уговорки между Страните. Нищожността на някоя клауза от Договора не води до нищожност на друга клауза или на Договора като цяло.

Уведомления

Чл. 44. (1) Всички уведомления между Страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

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

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 6;

Тел.: 02/949 23 92;

e-mail: pbikova@e-gov.bg;

Лице за контакт: Павлинка Бикова – държавен експерт в ИСОС.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, кв. „Лозенец“, ул. „Червена стена“ № 46;

Тел.: 02/91912 в. 436;

Факс: 02/ 963 16 10;

e-mail: mikolov@technologica.com ;

Лице за контакт: Николай Николов – ръководител по качеството.

(3) За дата на уведомлението се счита:

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

(4) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез посочените по-горе средства за комуникация и на посочените лица за контакт. При промяна на посочените адреси, телефони и други данни за контакт, съответната Страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 7 (седем) дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(5) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият се задължава да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за промяната в срок до 7 (седем) дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Език

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

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

Приложимо право

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

Разрешаване на спорове

Чл. 47. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при неостигане 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 *Директор на Република*
Главен секретар

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

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Огнян Траянов
Изпълнителен директор на
„Технологика“ ЕАД

ВИФД

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА
НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ СИСТЕМИ ОТ РЕСУРСНОТО ОСИГУРЯВАНЕ НА
ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ №3
„ИЗВЪРШВАНЕ НА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДЪЖКА НА СИСТЕМА ЗА
ОБМЕН НА СПРАВОЧНА И УДОСТОВЕРИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ (RegiX)“**

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

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

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

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

Дейностите по гарантиране на работоспособността на RegiX 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 Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX).

Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX) създава техническа възможност за трансформиране на удостоверителни услуги във вътрешни електронни административни услуги (ВЕАУ). Тя е основен компонент на електронното управление, чрез който е възможен управляем, сигурен, автоматизиран достъп до регистрите и данните на централната администрация. Основната ѝ роля е в предоставяне на възможност за заявяване и предоставяне на удостоверителна и справочна информация, за вписани обстоятелства от първични администратори на данни (ПАД) в поддържани от тях регистри в режим „система-система“ или чрез потребителски интерфейси. Чрез RegiX към настоящия момент са свързани 62 основни регистъра, администрирани от 24 централни администрации - министерства и изпълнителни агенции и са реализирани 165 служебни справки към регистрите. Статистическите данни, показват изпълнение на средно над 800 000 заявки на месечна база.

До момента има подадени заявления от 539 администрации, между които общини, училища, частни съдебни изпълнители и др. ведомства по чл. 2, ал. 1 от ЗЕУ за присъединяване към средата за междурегистров обмен. До създаване на ДАЕУ системата се е използвала основно от няколко административни органа, първични администратори на данни от регистри и консуматори на данни от тези регистри, при средно-месечен обем от над 100 000 заявки.

Системата е създадена по Договор № Д-29/05.07.2012 г. между Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията и „ТЕХНОЛОГИКА“ ЕАД по проект „Развитие на административното обслужване по електронен път“ № К10-31-1/07.09.2010 г. и е надградена с Договор № Д-43/17.12.2014 г. между Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и „ТЕХНОЛОГИКА“ ЕАД 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“ № К13-32-1/30.09.2013 г. Гаранционната поддръжка на договор №Д-43/ 17.12.2014 г. приключва на 03.12.2018 г.

При изпълнение на Системата е използван следния системен и базов софтуер:

Система	Функция	Потребители	Съответстващ софтуер, необходим за функционирането на системата
RegiX	Предоставя централизирано автоматизиран достъп до първични регистри	Административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги (чл.2, ал.1 от ЗЕУ), и физически лица, имащи профил в eВръчването	Win2012R2StdG2

Ограничения:

Платформа за разработка и експлоатация на адаптерите: Microsoft Windows Server 2008 R2 или по-нов, и Microsoft .Net. 4.0/4/5

Формат на обменяните съобщения от/към Системата – XML и XSD.

II. ЦЕЛИ

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

3. 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 RegiX.

III. 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 RegiX.

Основни дейности и време за реакция на Изпълнителя:

- Извършване на диагностика на място или отдалечено, с цел осигуряване на правилното функциониране на системите;
- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни 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 RegiX– 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.

IV. 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- EGP03 (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 за справочна и удостоверителна информация– 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 и 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“.

Параметри на качеството

Таблица 1 Дефиниции

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

1.1 Определяне на степента на критичност на инцидент

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

Таблица 2 Приоритети

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

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

1.2 Срокове при отстраняване на инцидент

Таблица 3 Параметри на качеството при отстраняване на инцидент

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

Забележки:

(а) Всички понятия са съгласно Таблица 1 Дефиниции;

(б) Приоритетите се определят от Възложителя, съвместно с Изпълнителя, по приоритети от Таблица 2.

(с) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема се препоръчва намиране на временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да 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 еВръчване, 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

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Образец № 10

ДО
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ОТ

„ТехноЛогика“ ЕАД, ЕИК 201593301

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 № 3: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за обмен на справочна и достоверителна информация (RegiX), правим следното предложение:


Месечна цена за изпълнение на поръчката по обособена позиция № 3 е 4 600 лева (словом: четири хиляди и шестстотин лева) без включен ДДС, съответно 5 520 лева (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.

Подпис и печат:

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД


Велислава Пожарлиска
Упълномощено лице на
„ТехноЛогика“ ЕАД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Образец № 9

ДО
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

ЗА УЧАСТИЕ ВЪВ ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:
„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 3: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX)“

ОТ
„ТЕХНОЛОГИКА“ ЕАД, ЕИК 201593301,
Седалище в гр. София, ж.к.Изток, бл.4, вх.А, ет.1, ап.2
Адрес за кореспонденция: гр. София 1421, ул. „Червена стена“ № 46
Представяващ участник: Велислава Атанасова Пожарлиева – Упълномощено лице

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

След проучване и запознаване с обявата и приложенията към нея, предлагаме да изпълним обществената поръчка с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 3: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX)“

ПО СЛЕДНИЯ НАЧИН:

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

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

Представено е в документа *„Детайлно техническо предложение“*.

8. Предлагаме следната схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми: Представена е в раздели: *5.2 Докладване и документиране на проблеми; 5.3. Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема; 5.4 Параметри на качеството* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

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

Представена е в раздел *5.1 Нива на обслужване. Ескалация* в документа *„Детайлно техническо предложение“*.

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

Представен е в раздел *5 Подход за изпълнение на дейностите* в документа *„Детайлно техническо предложение“*.

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

Представен е в раздел *4 График на проекта* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

12. Предлагаме следния подход за управление на проекта - дейности за управление (методология за управление на проекта); Представена е в раздел *3 Управление на проекта* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

(посочва се като минимум информация за управление на реализацията на всички дейности, посочени в техническото задание, както и разпределението на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли):

Представени са в раздели: *3.3 Управление и контрол на дейностите* и *3.2 Екип на изпълнителя* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

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

Представени са в раздели *3.6.1 Текущ контрол на качеството; 3.6.2 Контрол на крайния продукт* и *3.6.3 Управление на конфигурацията* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

14. Подход за управление на риска:

Представен е в раздел *3.5. Методика за управление на риска* в документа *„Детайлно техническо предложение“*.

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

Представен е в раздели: *5.2 Докладване и документиране на проблеми; 5.3. Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема; 5.4 Параметри на качеството* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

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

Представен е в раздел *3.6 Методика за управление и осигуряване на качеството* в документа *„Детайлно техническо предложение“*

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

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:

Представена е в документа *„Детайлно техническо предложение“*.

18. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № I-1512, орган по издаване на сертификата: Transpacific Certifications Limited (Транспасифик Сертификейшънс Лимитед).

20. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № IT-5054, орган по издаване на сертификата: Transpacific Certifications Limited (Транспасифик Сертификейшънс Лимитед).

21. Допълнителна информация (*представя се по преценка на участника*): Няма.

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.

Прилагаме:

1. *Детайлно техническо предложение за изпълнение на поръчката;*
2. *Заверено копие от сертификат № I-1512 по стандарт ISO 27001:2013;*
3. *Заверено копие от сертификат № IT-5054 по стандарт ISO 20000-1:2011.*

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Дата: 16.01.2019 г.

Подпис и печат:

Велислава Пужарлиева
Упълномощено лице на
„ТехноЛогика“ ЕАД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

**Детайлно техническо предложение за
реализация на обществена поръчка с предмет:**

**„Извънгаранционна поддръжка на
хоризонталните системи от ресурсното
осигуряване на електронното управление“**

Обособена позиция №3:

**„Извършване на извънгаранционна
поддръжка на Система за обмен на справочна
и достоверителна информация (RegiX)“**

„ТехноЛогика“ ЕАД

София, 16.01.2019 г.

Съдържание

1	Въведение.....	3
2	Обхват.....	3
2.1	Очаквани резултати.....	3
2.2	Обхват на дейностите.....	3
3	Управление на проекта.....	5
3.1	Методология за управление на проекта.....	5
3.1.1	Обосновка	5
3.1.2	Описание	7
3.2	Екип на Изпълнителя.....	10
3.2.1	Структура на екипа на Изпълнителя	10
3.2.2	Профил на експертите.....	11
3.3	Управление и контрол на дейностите	14
3.4	Наблюдение и отчитане на дейностите	14
3.5	Методика за управление на риска.....	16
3.5.1	Допускания.....	20
3.5.2	Рискове	21
3.6	Методика за управление и осигуряване на качеството.....	25
3.6.1	Текущ контрол на качеството	25
3.6.2	Контрол на крайния продукт.....	26
3.6.3	Управление на конфигурацията	26
3.7	Одит на процесите.....	27
4	График на проекта.....	27
5	Подход за изпълнение на дейностите	30
5.1	Нива на обслужване. Ескалация.....	30
5.2	Докладване и документиране на проблеми	31
5.3	Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема.....	32
5.4	Параметри на качеството.....	32
5.4.1	Дефиниции	32
5.4.2	Приоритети и време за реакция	32
5.4.3	Управление на промените.....	32

1 Въведение

Предназначението на този документ е да представи детайлното техническо предложение на ТехноЛогика ЕАД, за изпълнение на обособена позиция №3 „Извършване на извънгаранционна поддръжка на система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX)“ от поръчката „Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ с възложител Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ).

2 Обхват

Обхватът на поръчката е декомпозиран на фази, наричани в настоящото предложение работни пакети, които покриват основните дейности от техническата спецификация на Възложителя.

2.1 Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на обособената позиция са, както следва:

- Осигуряване на извънгаранционна поддръжка, с цел гарантиране на устойчивост, постигане на висока надеждност и непрекъсваемост на основния и на спомагателните работни процеси на RegiX.

2.2 Обхват на дейностите

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 RegiX.

Поддръжката обхваща следните дейности:

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- Поддръжка на системата, включваща следене изпълнението на back-up п и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент, п при технически проблеми в оперативната работа на RegiX– преглеждане и журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните й структури за

потенциални проблеми и проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост.

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, 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- EGPO3 (electronic government project).;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- 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);
- Документиране на дефекти или грешки, докладвани по телефона;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка;
- Поддръжката на базата данни на приложението, включваща:
 - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
- 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 за справочна и удостоверителна информация – 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;
- Проследяване и отчитане на дейностите по поддръжка.

Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на т страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от об архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на ДАЕУ, както и на бъд



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

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 и може да се извършва по телефон, електронна поща и др.

Поддръжката на системи не включва разработка на нови функционалности.

3 Управление на проекта

В тази секция е представен подходът за управление на проекта, който ТехноЛогика възнамерява да прилага при изпълнението на поръчката.

Описани са:

- Общо описание на подхода;
- Структура на проектния екип;
- Управление и контрол на дейностите;
- Взаимодействие с екипа на Възложителя;
- Докладване;
- Управление на риска.

3.1 Методология за управление на проекта

3.1.1 Обосновка

При дефинирането на подхода за управление на проекта ТехноЛогика изхожда от следните предпоставки:

- Специфичните особености, с които е свързана реализацията на проекта при Възложителя;
- Сложността на проекта и връзките му с други проекти;
- Натрупаният опит и знания в ТехноЛогика, извлечени от реализацията на много на брой, разнообразни по обхват и сложност проекти, свързани с проектиране, изграждане и внедряване на информационни системи и решения в различни области, както и доставка на оборудване и изграждане на информационни инфраструктури.

Подходът за управление на проекта, който ще използва ТехноЛогика, съдържа определени политики, процедури и документи, регламентирани в система за

управление на проекти, която е част от системата за управление на качеството и информационната сигурност (СУКИС) на ТехноЛогика ЕАД.

Системата за управление на проекти на ТехноЛогика съчетава процеси, методи и средства, разработени в рамките на световно утвърдени методологии и възприети като стандарти и най-добри практики за управление на проекти, и по-специално PMBOK® Guide и други практически стандарти (Practice Standards) на Института по управление на проекти (Project Management Institute - PMI).

Като неразделна част от СУКИС, процесите за управление на проекти в ТехноЛогика са разработени и одобрени за съответствие с изискванията на международния стандарт ISO 9001:2015 и съюзната публикация на НАТО AQAP 160. СУКИС на ТехноЛогика е сертифицирана за съответствие и със стандарта ISO 27001:2013.

С конкретно предложения подход за управление на проекта се цели постигането на следните качества:

- **Последователност**, осигурена от прилагане на стандартизирани процедури за планиране, организиране, следене и контролиране на дейностите по целия ход на проекта;
- **Гъвкавост**, осигурена от възможността за модифициране на подхода, при необходимост, за да бъдат отразени специфичните изисквания на Възложителя, очакванията на всички заинтересовани страни, особеностите на средата или други условия, които може да наложат това.

Избраният подход за управление на проекта, съчетан с процесите по осигуряване на качеството, дава възможност за изпълнение на процесите по Plan-Do-Check-Act (Планиране – Изпълнение – Проверка – Действие/Реакция) цикъла на Деминг/Шухарт, което гарантира непрекъснато повишаване на качеството през целия жизнен цикъл на проекта.

С предложения подход за управление на проекта ще бъдат постигнати следните цели:

- координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя и Възложителя и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на проектния екип;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на проектните дейности;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в проекта;
- идентифициране на промени и осигуряване на техните анализ и координация

- осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на участниците в проекта.

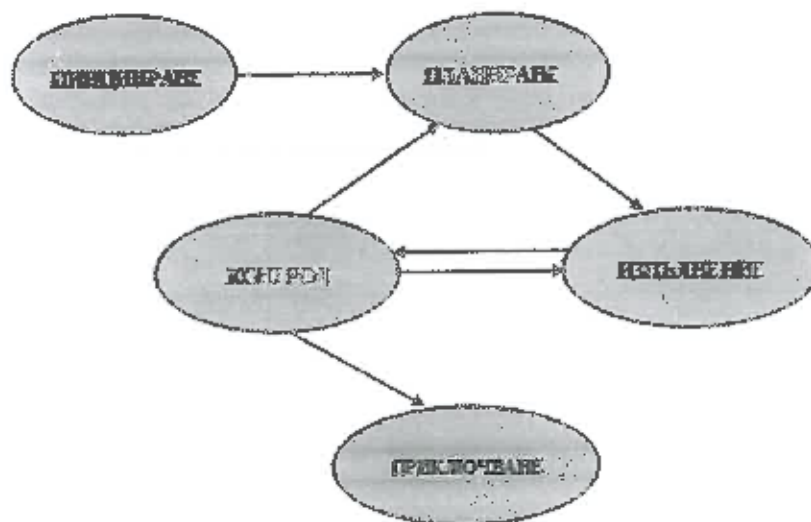
3.1.2 Описание

Управлението на проекта се реализира чрез процеси. Те се изпълняват от участниците в проекта и попадат в две категории:

- **Процеси за управление на проекта** – за планиране, организиране, координиране и ръководене на работата по проекта. Те са универсални и стандартизирани в системата за управление на проекти на Изпълнителя.
- **Процеси, ориентирани към продукта** – за проектиране и създаване на продукта на проекта (софтуер, модели на процеси, информационни системи и др.). Те се дефинират чрез жизнения цикъл на проекта и възприетата методология за разработване и внедряване на софтуерни системи и продукти.

Двете категории процеси се препокриват и са тясно свързани помежду си в рамките на проекта. Например, обхватът на проекта не може да бъде определен без основно разбиране на процесите за създаване на продукта – фази и етапи на изграждане на една информационна система, които следват определена логика и методология.

Процесите за управление на проекта са обединени в пет групи процеси:



1. **Инициране** – процеси за одобряване началото на проекта или на фаза от н
При започване на проекта се стъпва на предварително разработено изложение на работата или бизнес задание, описващо продукта, услугите или крайните резултати проекта, както и основанията и целите на проекта. Техническото задание на възложителя (техническа спецификация) или искането за оферта може да съдържа такова изложение на работата. Взема се решение за официално започване на прое

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

като се определя лице за негов ръководител и му се дават нужните правомощия. Прави се обща оценка на всички предпоставки, ограничения и критични фактори за успех на проекта. Идентифицират се участниците в проекта, както и всички вътрешни и външни заинтересовани страни – лица и организации, които имат законен интерес от реализацията на проекта или по някакъв начин ще бъдат повлияни от него.

2. Планиране – процеси за определяне на всички дейности и ресурси за изпълнение на проекта. Те имат най-голямо значение за успешното управление на проекта и включват:

- Разработване на План на проекта или Встъпителен доклад – избор и документиране на подход за управление на проекта и представяне на резултатите от всички процеси на планиране в един съгласуван и разбираем от всички участници документ, включващ и всички съпровождащи планове за управление на проекта;
- Дефиниране на изискванията и обхвата на проекта – изготвяне на писмено изложение на обхвата на проекта като основа за всички бъдещи решения по него, документи за изискванията и описание на работата по проекта във вид на структура на работните пакети;
- Планиране управлението на времето - дефиниране на дейностите, които трябва да бъдат извършени, за да се постигнат желаните резултати, определяне на връзките и зависимостите между тях, оценяване на времето за тяхното изпълнение и разработване на график на проекта като базова рамка, спрямо която се измерва и отчита изпълнението на проекта;
- Планиране и оценяване на ресурсите – определяне на вида (хора, оборудване, материали и др.) и количеството на необходимите ресурси за изпълнение на дейностите по проекта, оценяване и разпределение на разходите по отделните работни пакети;
- Планиране управлението на риска на проекта – избор на подход и методи за управление на риска на проекта, идентифициране и анализ на рисковите фактори и на степента на тяхното влияние върху целите на проекта, разработване на процедури и методи за прилагане на конкретни действия за откриване на благоприятни възможности и за намаляване на заплахите върху целите на проекта;
- Планиране на качеството – определяне на изискванията и стандартите за качество, с които трябва да се осигури съответствие, и на процедурите и отговорностите за осигуряване на качеството;
- Планиране на комуникациите – определяне на средствата и каналите за комуникация между участниците в проекта, кой от каква информация има нужда, кога и как да му бъде предоставена;

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

107

- Планиране на организацията и на хората – идентифициране, документиране и назначаване на роли, отговорности и отношения за отчитане на работата по проекта;
- Планиране на доставките – определяне на вида и количеството на ресурсите, които е необходимо да бъдат доставени отвън (подизпълнители и други външни услуги), документиране на изискванията към тях и условията на работа;
- Планиране управлението на заинтересованите страни - разработване на подходящи управленски стратегии за пълноценно ангажиране на заинтересованите страни в хода на проекта, основано на анализ на техните нужди, интереси и потенциално влияние върху успеха на проекта.

3. Изпълнение – процеси за изпълнение на планираните дейности за постигане на очакваните резултати. Координиране на усилията на хората и използването на ресурсите. Подобряване на взаимодействието между членовете на проектния екип чрез развиване на индивидуалните и груповите умения и компетенции на хората за реализация на проекта. Разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в проекта. Идентифициране на промени и осигуряване, че те са анализирани и координирани. Осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата и за удовлетворяване на изискванията на заинтересованите страни в проекта.

4. Контролиране – процеси за следене и измерване на изпълнението спрямо плана (одобрената базова рамка на проекта). Всички отклонения се измерват, за да се установи дали са значителни (излизащи извън допустимите граници, заложен в плана) и налагат промени, което изисква съгласуване и одобряване на актуализирани планове за обхвата, ресурсите или времето. Контролирането включва и предлагане на превантивни мерки за предотвратяване на проблеми, преди те да са се проявили негативно върху целите на проекта, както и на коригиращи мерки за решаване на възникнали проблеми или противоречия между участниците в проекта. Тук се включват:

- Измерване и отчитане на изпълнението – изготвяне и разпространяване на регулярни отчети за статуса на проекта, измерване на прогреса и прогнозиране на бъдещото развитие;
- Валидиране на обхвата – формализиране на процеса на приемане на резултатите от проекта
- Интегриран контрол на промените – координиране на всички необходими промени в хода на проекта за съгласуване на промените в обхвата, графика разходите, доставките, комуникациите и др., наложили се поради промени

- изискванията или поради външни фактори и условия по време на изпълнение на проекта, за да се осигури, че само одобрени промени ще бъдат включени в актуализираната базова рамка на проекта;
- Контрол на качеството – проследяване на специфичните за проекта резултати и оценка на тяхното съответствие с приетите стандарти, и идентифициране на пътища за елиминиране на причините за незадоволително изпълнение;
- Контрол на риска – следене на идентифицираните рискови фактори и на ефекта от тяхното проявление върху целите на проекта, идентифициране на нови рискове, появяващи се в хода на проекта, осигуряване изпълнението на плана за реакция на риска и оценка на ефикасността на предприетите действия за намаляване и избягване на риска.

5. Приключване – процеси за одобряване и приемане на резултатите от проекта. За приключване на всяка фаза и на проекта като цяло се изпълняват следните дейности:

- Приключване на проекта – документиране на резултатите в края на всяка фаза и в края на проекта, за да се осигури формално приемане на продукта на проекта от възложителя, а също и за извличане и съхраняване на важната информация от проекта в архив и база знания за бъдещи проекти;
- Приключване на договори – верифициране на продукта на проекта и уреждане на взаимоотношенията по сключените договори.

Процесите са свързани чрез резултатите, които създават. Резултатът на изхода на един процес е предпоставка или ресурс на входа на друг процес. Връзките между централните групи процеси са итеративни. "Планирането" предоставя на "Изпълнението" документиран и одобрен план на проекта още в самото начало, а след това, в хода на проекта, документираните актуализирани версии на този план и свързаните с него документи за проекта.

3.2 Екип на Изпълнителя

За изпълнението на проекта ще бъде създадена целева организационна структура с регламентирани роли, права и отговорности на участниците в нея. Те се осигуряват чрез ясни документираните описания на функциите им по дейности в проекта и на изискванията към техните компетенции.

3.2.1 Структура на екипа на Изпълнителя

За изпълнение на отделните дейности от обхвата на проекта ще бъдат формиран цели екип.

ЦК

Целевият екип е насочен към изпълнение на отделни дейности от обхвата на проекта, като експертите в него ще бъдат подбрани съобразно оценката на обема работа, текущата натовареност и компетенциите.

3.2.2 Профил на експертите

В тази секция са описани основните роли и отговорности, които ще изпълняват членовете на екипа и тяхното разпределение по дейностите в обхвата.

3.2.2.1 Ръководител на екипа

Екипът на Изпълнителя ще бъде оглавен от експерт на позиция „Ръководител на екипа“, който е отговорен за успешното изпълнение на дейностите и задачите от поръчката в рамките на установените срокове, изисквания, ресурси и качество.

Ръководителят на екипа от страна на Изпълнителя има следните функции:

- Осъществява детайлно планиране на проекта в рамките на обхвата;
- Осъществява мониторинг и контрол на оперативно ниво на изпълнението на дейностите в рамките на обхвата;
- Осъществява мониторинг и контрол на качеството на работата, извършвана от целия екип;
- Координира дейността на екипа;
- Следи за изпълнението на плана и постигане на качеството;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- Поддържа регистъра с идентифицирани рискове: идентифициране и оценка на нови рискове, текуща оценка и проследяване на идентифицирани рискове; планиране на действия за овладяване на риска;
 - Следи за изпълнението на планираните действия за овладяване на риска;
 - Докладва на Възложителя за наличието на проблеми и непредвидени рискове, за които трябва да бъдат предприети коригиращи действия;
 - Отчита извършената работа от членовете на проектния екип;
- Проследяване и отчитане на дейностите по поддръжка.

3.2.2.2 Експерт по поддръжка на софтуерни системи

Експертът на позиция *Експерт по поддръжка на софтуерни системи* има следните отговорности:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- 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);
- Документиране на дефекти или грешки, докладвани по телефона.

3.2.2.3 Разработчик на софтуер

Експертът на позиция *Разработчик на софтуер* има следните отговорности:

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- 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);
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка;

3.2.2.4 *Експерт софтуерна архитектура и бази данни*

Експертът на позиция *Експерт софтуерна архитектура и бази данни* има следните отговорности:

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;
- 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 RegiX– 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.
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, 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- EGPO3 (electronic government project).;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- 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).

3.2.2.5 *Експерт по осигуряване на качеството*

Експертът на позиция *Осигуряване на качеството* има следните отговорности:

- Планиране, координация и отчитане на дейностите по осигуряване на качеството;
- Дефиниране на тестове и тестови сценарии;
- Подготовка на тестова среда;

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

- Подбор и зареждане на тестови данни;
- Планиране, организиране и провеждане на тестове;
- Отчитане на резултатите от тестовете;
- Управление на конфигурацията.

3.3 Управление и контрол на дейностите

За управление на реализацията на **всички дейности в обхвата на поръчката** ще бъде прилаган гъвкав, адаптивен подход. Той ще се използва за всички дейности от поръчката.

Избраният подход ще бъде прилаган с цел осигуряване на гъвкав механизъм за наблюдение на дейностите и навременно идентифициране на нуждите от препланиране на графика и разпределението на ресурсите, с оглед постигане на очакваните резултати в срок и с приемливо качество.

Работата по дейностите и задачите се разпределя и отчита от екипа на седмична база.

Напредъкът се оценява, като се измерват качеството и степента на завършеност на отделните задачи, извършва се преглед на идентифицираните рискове и идентифициране на нови, ако има такива, и в резултат се взимат решения за препланиране на работата по отношение на графика и/или алокирането на ресурсите.

На база на вътрешното наблюдение на седмична база, ТехноЛогика ще изготвя и предава на Възложителя месечни отчети за извършените дейности по поддръжка.

Възлагането и отчитането на задачите ще бъде изпълнявано с използване на софтуерния инструмент MS Team Foundation Server (TFS). За проекта ще бъде създадена работна среда в информационната инфраструктура на Изпълнителя, като на членовете на екипа ще бъдат дадени необходимите права за достъп, съгласно техните отговорности и действащите в организацията контроли за управление на информационната сигурност.

Ръководителят на екипа обобщава изпълнението на дейностите и напредъка по проекта в отчетите към Възложителя.

3.4 Наблюдение и отчитане на дейностите

За наблюдение и отчитане на дейностите ТехноЛогика ще изготвя и предава на Възложителя месечни отчети, съдържащи следната информация:

- Резюме на извършените дейности в отчетния период;
- Състояние на регистъра със заявки за обслужване;
- Актуализиран списък на рисковете;
- Срещнати проблеми и коригиращи мерки.

За планиране и отчитане на изпълнението на дейностите в рамките на договора
Изпълнителят ще представи следните доклади:

- **Встъпителен доклад** ще бъде предоставен до един месец след подписването на договора и ще съдържа описание минимум на:
 - Подробен работен план и актуализиран времеви график за периода на проекта;
 - Начини на комуникация;
 - Отговорни лица и екипи.

Встъпителният доклад ще бъде представен за одобрение от Възложителя

- **Междинни доклади.** Изготвят се, за да информират Възложителя за изпълнението на дейностите и под дейностите по предварително изготвения линеен график. Междинните доклади се предават при приключване на всяка от дейностите от 1 до 4 и/или при настъпване на събитие и съдържат, както следва:
 - Общ прогрес по дейностите през периода;
 - Постигнати проектни резултати за периода;
 - Срещнати проблеми, причини и мерки, предприети за преодоляването им;
 - Рискове за изпълнение на свързани дейности и на проекта като цяло и предприети мерки;
 - Актуализиран план за изпълнение, ако има такъв.

Всеки междинен доклад следва да бъде одобрен от Възложителя.

- **Окончателен доклад.** Предава се в края на Дейност 5 и съдържа следната информация:
 - Цялостен отчет за всички извършени дейности и постигнатите резултати;
 - Оценка на степента, до която са постигнати очакваните резултати;
 - Описание на срещнатите трудности в процеса на работа, приложеният подход за преодоляването им и влиянието им върху крайния резултат;
 - Оценка на постигнатото взаимодействие с Възложителя по време на изпълнението на планираните дейности;
 - Предложения за развитие в следпроектния период, адресиращи бъдещи нужди на Възложителя във връзка с обхвата на изпълнения договор.

Отчетите (докладите) се изпращат до отговорния служител на Възложителя. За тази цел Възложителят ще определи със своя заповед отговорния/отговорните служител/служители. Всички отчети (доклади) се представят на български език електронен формат и на хартиен носител. Отчетите (Докладите) с е приемат или

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД



върщат за корекции от отговорния/отговорните служител/служители в срок до 10 работни дни. Възложителят разглежда представените отчети (доклади) и уведомява

Изпълнителя за приемането им без забележки или ги връща за преработване, допълване и/или окомплектоване, ако не отговарят на изискванията, с констативен протокол дава указания в определя срок от 7 работни за отстраняване на констатираните недостатъци. Приемането на отчетите (докладите) се извършва чрез подписване на двустранни предавателно-приемателни протоколи, подписани от представител на Изпълнителя и на Възложителя.

3.5 Методика за управление на риска

Управлението на риска е систематичния процес по идентифициране, анализиране и реагиране на рисковете по проекта. То включва максимизиране на вероятността и ефекта от благоприятните събития и минимизиране на вероятността и ефекта от нежелателни за проекта събития. Риск за проекта е всяко възможно (вероятно) събитие или състояние, което, ако се случи, може да има положително или отрицателно влияние върху целите на проекта. Рискът се характеризира с причина или предпоставки за проявление, и ако се прояви, с определени последици или ефект върху целите на проекта.

Управлението на риска е много важно за успеха на даден проект. Трябва да има ангажимент и от Възложителя, и от Изпълнителя за идентифицирането и контролирането на рисковете на проекта. Дори когато всички представители на Възложителя/Бенефициента и Изпълнителя са наясно с всички възможни рискове, това не означава, че последициите от тях са определени и категорични, и че не е изключено, въпреки всички предприети мерки, те да окажат негативно влияние върху прогреса и/или качеството на проекта. Ето защо, тази тема изисква специално внимание от всички заинтересовани страни през всички фази на проекта и следва да бъде разглеждана на всички срещи за обсъждане на статуса на проекта. Трябва да се осигури, че всички заинтересовани страни са информирани навреме относно вероятността за поява на рискове за проекта и относно възможните (планирани) мерки за реакция в случай на проявление – за елиминиране или минимизиране на неблагоприятния им ефект.

Планиране управлението на риска – процес за 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 прозрачното управление на риска, от една страна, и самият риск и важността на проекта за организацията, от друга.

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Идентифициране на риска – определяне на рисковете, които могат да повлияят на проекта, и документиране на техните характеристики в Регистъра на рисковете. Участници в процеса на определяне на риска са: основният екип на проекта, екипът по управление на риска, специалисти от други звена 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 на проекта или от екипа по управление на риска. Целият екип на 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 за оценка на вероятностите и ефекта на рисковете използва различни методи и средства.

Количествен анализ на риска - приложение на мощни статистически и други количествени методи за анализ на най-важните рискове за проекта. В този процес се използват методи като симулации "Монте Карло", дърво на решенията, анализ на чувствителността и други с цел получаване на количествени оценки за вероятността от проявлението на даден риск и на ефекта му върху срока, бюджета или характеристиките на продукта на проекта. Тези оценки са основа за избор на стратегия и за планиране на адекватни действия за реакция в случай на проявление на всеки риск.

Планиране реакция на риска - разработване на варианти и определяне на действия, които увеличават възможностите и намаляват заплахите за осъществяване на целите на проекта. Този процес включва възлагане на отговорности на отделни лица или звена във връзка с планираните дейности относно рисковете, както и използването на други необходими ресурси. Този процес гарантира адекватна реакция на идентифицираните рискове в случай на тяхното проявление.

Следене и контролиране на риска - проследяване на идентифицираните рискове, наблюдаване на остатъчни рискове и откриване на нови рискове. Този процес служи за осъществяване на планираните действия за реакция на риска и за оценка на тяхната ефикасност. Той се изпълнява многократно в хода на проекта. С времето рисковете се променят, появяват се нови, някои очаквани рискове не се проявяват. Доброто наблюдение и контрол на рисковете дава информация, която подпомага взимането на

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

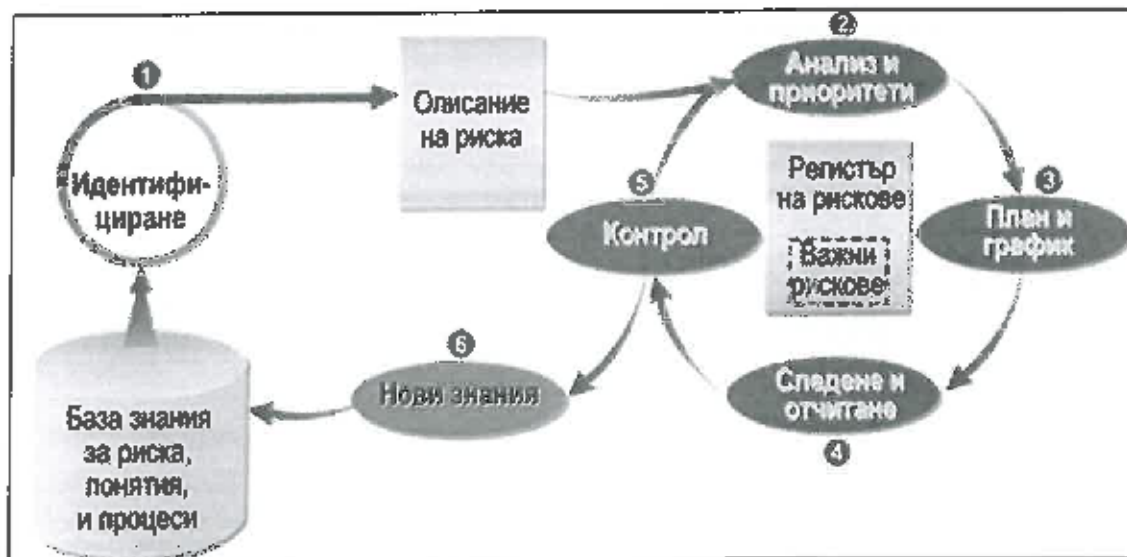
адекватни решения за предотвратяване на неблагоприятните рискове и за използване на всички благоприятни фактори и условия.

Контролът на риска може да включва избор на алтернативна стратегия, прибягване до резервен план, извършване на коригиращи действия или пре-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.

Ключови фактори за успех

Управлението на риска може да бъде успешно при наличието на:

- Достъп до надеждна и актуална информация за рисковете
- Регулярна оценка и анализ на критичните рискове
- Непрекъснато следене и контролиране на ефекта от предприетите действия за реакция на рисковете
- Осигуряване на баланс между процесите за управление на риска и останалите процеси за управление на проекта



Идентифициране на рисковете

Тази стъпка идентифицира потенциалните рискове на проекта. Основни методи за идентифициране на рисковете в този проект ще бъдат:

- Периодична проверка и анализ на вътрешни и външни фактори, които имат пряка или косвена зависимост с резултати от проекта;
- Следене за възникване на събития, свързани с:
- свързани проекти;

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

- промени в законодателството;
- отклонения от спецификациите;
- предоставяне на информация необходима на продукт на проекта;
- взимане на решения;
- отделени ресурси и внимание от участниците в проекта;
- промени в процедурите;
- техническата среда;
- сигурност на информация.

Веднъж идентифицирани, рисковете се документират в Регистъра на рисковете. Той съдържа детайли за всички рискове, тяхната оценка, собственици и статус в хода на проекта.

Оценка на рисковете

Оценката на рисковете се прави експертно въз основа на възможността да се случат и влиянието, което биха имали върху целите на проекта:

- Възможността е оценената вероятност да се появи риска;
- Влиянието е преценения ефект или резултат от появата на риска.

Влиянието се оценява на база на:

- Време;
- Разход;
- Качество;
- Обхват;
- Ползи;
- Хора/ресурси.

За оценка на вероятността за проявление на рисковете е възприета следната скала:

- Малка (М) – вероятност за проявление до 30 %
- Средна (С) - вероятност за проявление над 30 % до 70 %
- Висока (В) - вероятност за проявление над 70 %

За оценка на влиянието на рисковете е възприета следната скала:

- Незначително (Н)
- Слабо (Сл)
- Средно (Ср)
- Голямо (Г)
- Критично (К)

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД



Избор на стратегия за реакция на рисковете

Изборът на действие е баланс между множество фактори. След идентифицирането и оценката на рисковете, е необходимо да се изготви и план за управление на риска, в които са описани контролните действия. Всяко контролно действие, от своя страна, е обвързано с асоцииран разход. Контролното действие е такова, че разходът за него трябва да е по-приемлив от риска, който контролира.

Планиране и ресурсно обезпечение

Планирането включва:

- Определяне на количеството и типа ресурси, необходими за извършване на сломенатите дейности;
- Разработване на подробен план за действие;
- Потвърждение на желанието за извършване на дейностите, идентифицирани по време на оценка на рисковете;
- Получаване на одобрение от ръководството;
- Определяне и възлагане на задачи на ресурси за извършване на определените дейности;
- Ресурсите, необходими за дейностите по превенция, редуциране и прехвърляне на рисковете, следва да се финансират от бюджета на проекта.

Мониторинг и отчитане

Изпълнителят ще обърне специално внимание на мониторинга и отчитането на дейностите по рисковете. Дейностите включват:

- Наблюдение на идентифицираните рискове за промени в техния статус;
- Проверка, че планираните дейности имат очаквания ефект;
- Наблюдение за ранни сигнали за поява на риск;
- Проверка, че цялостното управление на риска се прилага ефективно.

Отговорностите на членовете от проектния екип във връзка с дейностите по управление на риска са дадени в описанието на отделните позиции в екипа, в т. 3.2 Екип на Изпълнителя.

3.5.1 Допускания

За успешното изпълнение на дейностите в поръчката е необходимо да бъдат изпълнени следните допускания/предпоставки:

//

1

7

- Възложителят ще осигури ангажирани и квалифицирани експерти, които да вземат участие в управлението на проекта и осигуряване на дейностите;
- Възложителят ще осигури необходимата информация и достъп за извършване на диагностика, отстраняване на проблеми, оптимизации и др. необходими дейности в средата, в която е разположен RegiX;
- 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“..

3.5.2 Рискове

В тази точка е даден предварителен списък от рискове, с оценка за вероятност и влияние, и са предложени действия за реакция на рисковете. При идентифицирането на рисковете са отразени и посочените в документацията на Възложителя рискове. В списъка са дадени само рискове с негативно влияние, затова атрибутът „вид“ на риска не е включен в таблицата.

Към момента всички рискове са със статус „Активен“, т.е. идентифицирани са, оценени са по вероятност и влияние и са идентифицирани мерки за овладяването им. По тази причина и за да не се утежнява таблицата, атрибутът „статус“ не е включен.

Рисковете са представени като е следвана конструкцията „Ако X то Y“, като „X“ е описанието на вероятностното събитие, което представлява риск, а „Y“ са последствията, които биха възникнали, ако рискът се прояви.

Във фазата на планиране списъкът с рисковете ще бъде актуализиран, а в хода на изпълнение на проекта актуалното състояние на рисковете ще бъде докладвано с отчетите за напредъка на проекта. Актуалното състояние на рисковете ще бъде докладвано на възложителя най-малко с месечните отчети.

Стойностите за вероятност и влияние в предварителния регистър на рисковете са базирани на експертна оценка, основана на опита на ТехноЛогика ЕАД в изпълнението на сходни проекти.

В различните случаи предложените действия за реакция на рисковете могат да изпълняват едновременно или да бъдат разглеждани като алтернативи.

№	Описание	Отговорник	Индикатор	Вероятност	Влияние	Последствия	Стратегия за ограничаване Действия за реакция
1	Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя по време на аналитичните етапи на проекта	Възложител/ Изпълнител	Забавени отговори на запитвания; Необходимост от повторна комуникация по един и същ въпрос Отложени / отказани срещи	С	К	Изоставане от графика на проекта. Лошо качество на работните продукти. Непостигане целите на проекта.	Избягване: Съгласуване на План за поддръжката, с установени канали за комуникация. Избягване/Смекчаване: Мобилизиране на управляващите органи на проекта (ръководители на проекта, координатори). Избягване: Осигурен ангажимент от всички засегнати страни към процесите за управление на проекта. Смекчаване: Ескалация.
2	Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока	Възложител/ Изпълнителя		С	Г	Изоставане от графика на проекта. Ниско качество на работните продукти.	Избягване/Смекчаване: Прилагане на адаптивен подход за планиране и отчитане на по-кратки интервали за недопускане на натрупване на изоставане по графика.

№	Описание	Отговорник	Индикатор	Вероятност	Влияние	Последствия	Стратегия за ограничаване Действия за реакция
	за изпълнение на настоящата поръчка		Неспазване на сроковете за изпълнението на планирани задачи/ангажменти.				Избягване: Обучение на персонала. Разясняване на целите и задачите в проекта. Ясно разпределяне на отговорностите. Смекчаване: Ескалация.
3	Грешки при извършване на промени в софтуера за отстраняване на проблеми	Изпълнител	Неуспешни тестове. Повтарящи се дефекти. Нови дефекти	M	Г	Ниско качество на работните продукти. Непостигане целите на проекта.	Избягване: Подбор на експерти с необходимите знания и компетенции. Избягване: Прецизно и изчерпателно планиране на осигуряването на качеството. Избягване: Осигуряване качествена софтуерната разработка.

№	Описание	Отговорник	Индикатор	Вероятност	Влияние	Последствия	Стратегия за ограничаване Действия за реакция
4	Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора	Изпълнител	Неслазени срокове за изпълнение на поставени задачи. Претоварени ресурси. Задачи без определен изпълнител. Неалокирани ресурси.	С	К	Невъзможност за изпълнение на дейностите в срок, обем и качество.	Избягване/Смекчаване: Оперативно наблюдение и отчитане на напредъка. Гъвкаво разпределяне на ресурсите.

... **Методика за управление и осигуряване на качеството**
Целта на процесите по управление на качеството е да бъдат удовлетворени потребностите и очакванията, поради които е предприет проектът. 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. Управлението на качеството обхваща всички дейности, които ще бъдат изпълнявани и всички отчетни продукти, които следва да бъдат създадени/доставени по проекта.

Предложеният подход за осигуряване на качеството е съобразен със следните цели:

- резултатите от проекта (project deliverables) отговарят на всички договорени функционални, нефункционални и качествени изисквания;
- резултатите от проекта (project deliverables) се предоставят на договорените дати или в такива срокове, които не ограничават или не пречат на изпълнението на общия линеен график.
- извършената работа е приключена в рамките на очакваните разходи при изготвянето на плановете или в рамките на всяко съгласувано изменение и без да се нарушават стандартите или качеството на съдържанието съгласно EN ISO 9001:2015;
- налице е своевременно уведомяване за ръководителите на проекта на Изпълнителя и Възложителя за всяко действително или очаквано отклонение от изискванията или линейния график за изпълнение, така че да могат да се предприемат коригиращи действия;
- използваните методи, стандарти и процедури са най-подходящи и икономически ефективни, като се вземат предвид техническите и други рискове

3.6.1 Текущ контрол на качеството

Осигуряването на качеството включва всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът ще отговаря на съответните стандарти. Извършва се в хода на целия проект от вътрешни специалисти по качеството.

За осигуряване на текущ контрол на качеството, всеки работен продукт, който е в процес на изготвяне, ще бъде прегледан, за да бъде осигурено навременно идентифициране на реални или потенциални отклонения от заложените критерии за качество.

Ще бъдат наблюдавани и заложените параметри за качество на обслужването като времена за реакция и срокове за отстраняване на проблеми.

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Текущият контрол на качеството се извършва оперативно в рамките на екипа, като действията за корекции се включват в плана за следващата итерация.

Откритите несъответствия се регистрират в Team Foundation Server (TFS) като на компетентните експерти се възлагат задачи за извършването на необходимите корекции.

3.6.2 Контрол на крайния продукт

Контролът на качеството включва проследяване на конкретни резултати, за да се определи дали отговарят на зададените изисквания и стандарти и да се набележат начини за отстраняване на причините за незадоволителните резултати. Извършва се в хода на целия проект, за да се осигури създаването и доставката на желания продукт от изпълнението на проекта.

За проверка на качеството на крайния продукт, преди предаването му на Възложителя, за всеки отчетен продукт ще бъде определен метод за верификация и критерии за приемане. Констатираните отклонения от зададените критерии за приемане ще бъдат докладвани на екипа, отговорен за изготвяне на съответния отчетен продукт и след корекция, отчетният продукт ще бъде повторно верифициран.

Методите за верифициране, които ще бъдат използвани са следните:

- Преглед на документацията. Провереният документ се преглежда по следните критерии: изчерпателност, коректност, непротиворечивост. Проверява се също така съответствието с изискванията за маркиране и оформление на документа. Този метод ще бъде прилаган за всички доклади, анализи, спецификации, модели, дизайни и техническа документация, които ще бъдат изготвени при изпълнението на дейностите от обхвата на проекта;
- Ревю на програмния код. Програмният код се преглежда за съответствие с установени конвенции за именоване, структуриране, коментиране и др.
- Провеждане на тестове на софтуера по предварително изготвени сценарии.

Всеки краен продукт подлежи на верификация преди първото му предаване на Възложителя и след всяка промяна, наложена от забележки или препоръки на Възложителя.

3.6.3 Управление на конфигурацията

Целта на управлението на конфигурацията е да бъдат идентифицирани всички взаимосвързани компоненти на софтуера и документацията и промените в тях да бъдат контролирани по време на етапите от жизнения цикъл на системата, включително следпроектния период.

Основните елементи на управлението на конфигурацията са:

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Стр. 28



We mi



- идентифициране на компонентите;
- контрол на версиите;
- генериране на конфигурацията – как в даден момент от отделните компоненти да бъде сглобена актуалната и коректна конфигурация;
- контрол на промените.

Управлението на конфигурацията на софтуера включва дейностите:

- обозначаване;
- идентифициране;
- проследяване и контрол на промените на софтуерните компоненти;
- управление на версиите.

За управление на конфигурацията Изпълнителят ще използва софтуерния инструмент Microsoft Team Foundation Server (TFS). При необходимост, на упълномощени представители на Възложителя ще бъде предоставен достъп до системата за управление на конфигурацията.

3.7 Одит на процесите

Дейностите в обхвата на поръчката ще бъдат изпълнявани съгласно дефинираните процеси от Системата за управление на качеството и информационната сигурност, която е сертифицирана за съответствие със стандарта ISO 9001:2015.

Изпълнението на съответните процеси подлежи на вътрешен одит от квалифицирани вътрешни одитори на ТехноЛогика, както и на надзорен одит от страна на сертифициращия орган.

4 График на проекта

Общият срок за изпълнение на дейностите в обхвата на поръчката, съгласно документацията на Възложителя, е „до сключване на договор за надграждане на системата или до изчерпване на финансовия ресурс, което от двете настъпи по-рано, но не повече от 12 месеца“.

Доколкото дейностите по поддръжка се изпълняват в голяма степен нерегулярно, по заявка от Възложителя или при възникване на определени събития, изготвеният граф обхваща 1 месечен цикъл на дейността, който завършва с изготвяне на отчет до Възложителя. Така описаният цикъл се изпълнява за целия срок на изпълнение на поръчката.

Като част от гъвкавия подход за управление, в хода на проекта, напредъкът ще бъде оценяван периодично, като при необходимост и ако това не противоречи на изискванията на Възложителя и Договора, междинните срокове ще бъдат

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Стр. 27 от :

ТехноЛогика ЕАД

☎ Централен офис
ул. "Червена стена" 46, София 1421

📍 Развоен офис
ул. "Софийско поле" 3, София 1796

☎ тел: +359 2/ 91 91 2
☎ факс: +359 2/ 963 16 10

✉ office@technologica.com
🌐 www.technologica.com



епланирани, като бъдат използвани подходи за компресиране на графика, както следва:

- Паралелно изпълнение на две или повече дейности, които не зависят критично една от друга – fast-tracking;
- Подвеждане на допълнителен ресурс, с цел съкращаване на времето за изпълнение на определени дейности, така че да бъде удовлетворен крайният срок – crashing.

Препланирането не може да засегне установените в спецификацията на Възложителя и Договора срокове.

В рамките на един календарен месец от изпълнението на поръчката дейностите в обхвата ще бъдат изпълнявани по следния график:

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката – **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- 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 RegiX– 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 - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на проекта - **по заявка от**

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Стр
4

Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;

- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, 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- EGPO3 (electronic government project) - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- 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) - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Документиране на дефекти или грешки, докладвани по телефона –**по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на гаранционната поддръжка - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
- Поддръжката на базата данни на приложението, включваща:
 - Периодична проверка на системните файлове на приложението - **ежеседмично;**
- Поддръжката на хоризонталните системи, включваща:
 - Следене изпълнението на back-up плановете и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
 - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на системата за справочна и удостоверителна информация– преглеждане на журналните (LOG) файлове и наблюдение на вътрешните ѝ структури за потенциални проблеми - **по заявка от Възложителя при съблюдаване на заложените параметри за качество на обслужването;**
 - Проверка за дисковото пространство, оптимизация на заетото дисково пространство и разширение при необходимост - **по заявка от**

**Възложителя при съблюдаване на заложените параметри
качество на обслужването;**

- **Проследяване и отчитане на дейностите по поддръжка – Изпълнителят подготвя месечен отчет за дейностите и го предава до числото от месеца, съответстващо на датата на сключване на договора, считано от втория всеки месец от изпълнението на поръчката. Напр., ако изпълнението на поръчката стартира на 04.02.2019г., месечните отчети ще бъдат предавани до 4-то число на всеки месец, като първият отчет следва да бъде предаден до 04.03.2019г.**

5 Подход за изпълнение на дейностите

В тази секция е дадено предложение на План за поддръжка, с която да се гарантира работоспособността на RegiX.

Поддръжката се извършва на база подадени заявки от оторизирани представители на Възложителя.

Услугите за гаранционна поддръжка ще бъдат предоставяни чрез web-базирана helpdesk система, осигуряваща 24-часова поддръжка на системата.

ТехноЛогика ще осигури използването на своята Web базирана Help Desk система за регистрация и проследяване на инциденти, която да бъде използвана съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя.

5.1 Нива на обслужване. Ескалация.

Услугите по гаранционна поддръжка се предоставят на следните нива:

- **Ниво 1** – Изпълнителят поддържа документ с Често задавани въпроси (Frequently asked questions, FAQ), съдържащ всички проблеми при експлоатацията на системата, за които е намерено решение и самото решение, и до които има достъп и Възложителят. Актуализациите на документа с често задавани въпроси се поддържат от екипа на Изпълнителя веднага след тяхното разрешаване, през времето на поддръжка. До Ниво 2 не трябва да достигат проблеми, за които има вече предложени решения описани в текущата версия на документа Често задавани въпроси (FAQ). Всеки проблем, за който има описано решение в документа FAQ, се връща от 2-ро ниво към съответната входна точка с указания към точната секция описваща решението. След изтичане на срока на поддръжка се предава ръководство за промяна и работа с FAQ на Възложителя;
- **Ниво 2** - Екипът за поддръжка на Изпълнителя преглежда, анализира и премахва всички неразрешени проблеми на първо ниво;

- **Ниво 3** – Когато проблемът не може да бъде разрешен на Ниво 2, Ръководителят на екипа за поддръжка на Изпълнителя незабавно бива уведомен. По негова преценка може да се използват допълнителни ресурси за разрешаване на проблема.

5.2 Докладване и документирание на проблеми

Заявките за обслужване се подават през осигурена от Изпълнителя единна точка за достъп за приемане на телефонни, e-mail съобщения и отразяването им в Web базирана Help Desk система за проследяване на проблеми.

Докладваните проблеми се регистрират в HelpDesk системата на ТехноЛогика, със съобщение за потвърждение за получаването им.

Заявката се счита за редовно получена в часа на получаване на потвърждение за получаване на уведомлението или часа на провеждане на телефонния разговор, по-ранния от двата момента.

Дефекти или грешки, докладвани по телефона ще да бъдат документирани в HelpDesk системата от екипа по поддръжка на Изпълнителя в срок до 4 часа след докладването им.

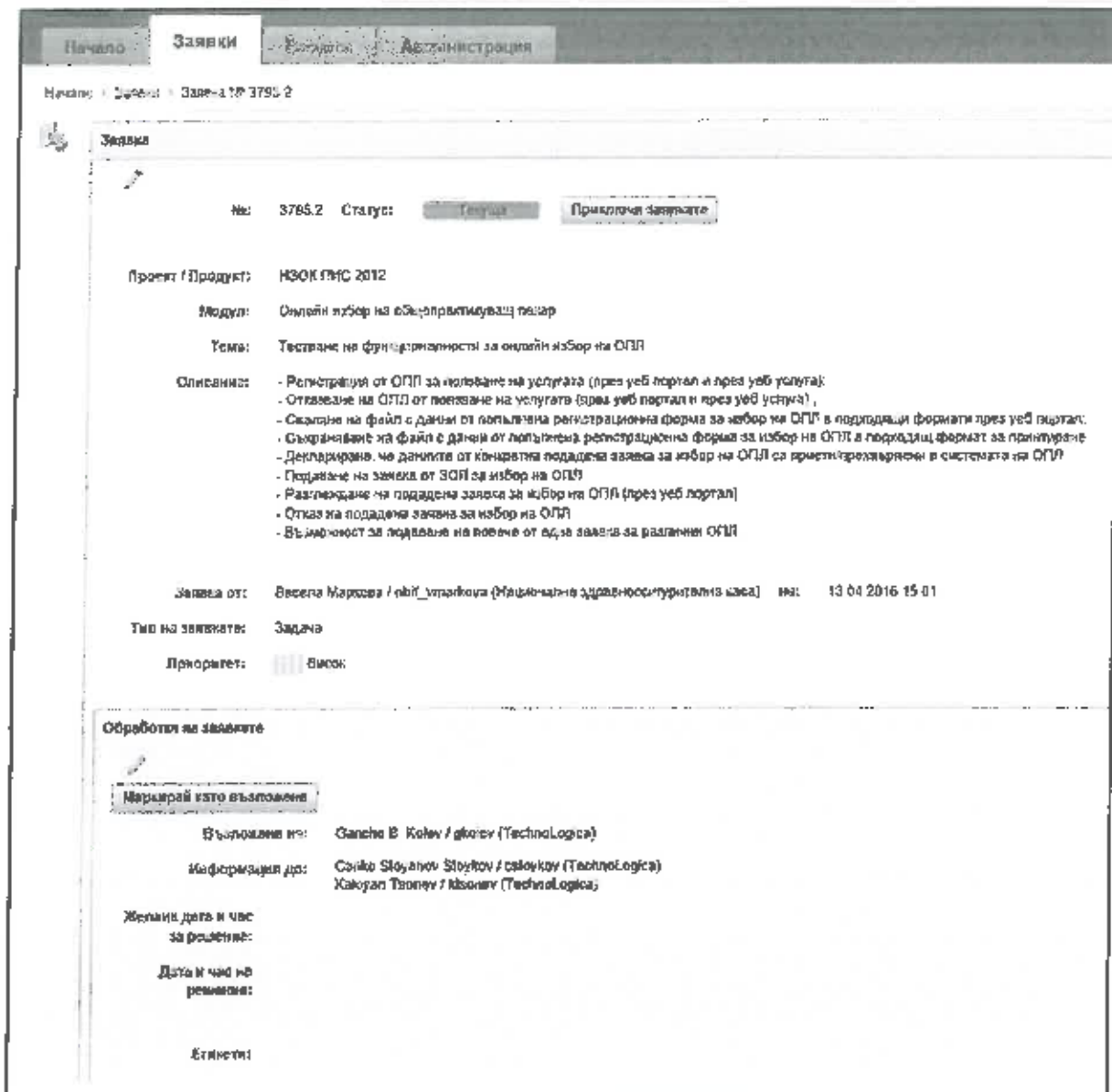
За всеки проблем се въвежда следната информация:

- дата и час на възникване;
- кратко описание на инцидента;
- идентификация на въвеждащия инцидента и този, който ще работи по него;
- приоритет – задават се различни видове приоритети с описание на времето за реакция;
- детайлно описание на инцидента и описание на ситуацията, при която е възникнал;
- прикачени 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.

При подаване на заявка, заявителят обосновава искания приоритет на заявката, времето за започване на изпълнението и необходимото време за завършване на работата. ТехноЛогика съобщава присвоения референтен номер на заявката.

В процеса на изследване и разрешаване на докладвания проблем Изпълнителят описва установените причини за инцидента, предприетите действия за отстраняването му, инструкции до екипа на Възложителя за справяне с такива инциденти в случай на повторение след изтичане на гаранционната поръчка.

На фигурата е показана екранна форма от HelpDesk системата на ТехноЛогик регистрирана заявка.



Начало Заявки **Въпроси** Администрация

Начало > Заявки > Заявка № 3765.2

Заявка

№: 3765.2 Статус: **Търсена** Прикрепя файловете

Проект / Продукт: НЗОК ГПС 2012

Модул: Онлайн избор на общеприемливостен избор

Тема: Тестване на функционалности за онлайн избор на ОПЛ

Описание:

- Регистрация от ОПЛ за ползване на услугата (през уеб портал и през уеб услуга);
- Отглеждане на ОПЛ от ползване на услугата (през уеб портал и през уеб услуга);
- Съхраняване на файл с данни от попълнена регистрационна форма за избор на ОПЛ в подходящи формати през уеб портал;
- Съхраняване на файл с данни от попълнена регистрационна форма за избор на ОПЛ в подходящ формат за принтиране;
- Деклариране, че данните от конкретна подадена заявка за избор на ОПЛ са верни/реглажирани в системата на ОПЛ;
- Подаване на заявки от ЗОП за избор на ОПЛ;
- Разглеждане на подадена заявка за избор на ОПЛ (през уеб портал);
- Отказ на подадена заявка за избор на ОПЛ;
- Възможност за подаване на повече от една заявка за различни ОПЛ;

Заявка от: Васела Маркова / eibf_услуга (Медицинско здравноосигурителна каса) на: 13 04 2016 15:01

Тип на заявката: Задача

Приоритет: **Висок**

Обработка на заявките

Маршрут като възможност

Функционален мн: Ganche B Kolev / gkolev (TechnoLogica)

Информация до: Sanka Stoyanov Stoykov / sstoykov (TechnoLogica)
Kakoran Tzolev / ktzolev (TechnoLogica)

Желана дата и час за решение:

Дата и час на решение:

Етикети:

5.3 Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема

Проблемите се пренасочват само към лицата за контакт в списъка за поддръжка.

Докладваният проблем се оценява и при възможност се разрешава с консултация на място от специалистите на Изпълнителя или по телефона/e-mail.

В случай, че проблемът не може да бъде отстранен с консултация, за разрешаването му се формира екип от експерти на Изпълнителя.

Екипът предприема необходимите действия за разрешаване на проблема, съобразно назначените приоритет и определените срокове.

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Стр. 3

След отстраняване на проблема регистрираната в HelpDesk системата заявка на клиента се закрива.

При всяко изменение и допълнение в системата, придружаващата документация ще бъде актуализирана и версионизирана като част от цялостната конфигурацията на системата, и ще бъде предоставена на Възложителя заедно с новата версия на софтуера.

5.4 Параметри на качеството

5.4.1 Дефиниция

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 уведомят 7 работни дни предварително
Време на реакция	Времето от регистрирането на инцидент/проблем Системата за управление на инциденти/проблеми

Термин	Дефиниция
	започване на работа от страна на Изпълнителя по отстраняването му
Срок за отстраняване на инцидент	Максималното време за реализиране на плана за решение

5.4.2 Приоритети и време за реакция

Приоритетите на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от тяхното въздействие върху работата на Системата. Редът за отстраняване на неизправности се определя според приоритета на проблемите.

На регистрираните заявки се присвоява един от следните приоритети:

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<p>Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата; Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата; Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти; <p>Висок риск за компрометиране на информация в системите на електронното управление;</p> <ul style="list-style-type: none"> Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
2 Висок	<p>Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване.</p> <p>(1) Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване;</p> <ul style="list-style-type: none"> Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; Критична функционалност функционира непълноценно или има

Приоритет	Въздействие върху работните процеси
	силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.
3 Среден	<p>Несъществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ограничено въздействие върху работата на системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функционирането на системата. Нормалната производителност на системата или част от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.
4 Нисък	<p>Няма пряко влияние върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни</p> <ul style="list-style-type: none"> Възложителят може да изисква информация или помощ по възможните решения.

При възникване на инцидент, той се отстранява в следните срокове, съобразно присвоения приоритет:

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

Забележки:

(а) Всички понятия са съгласно таблицата в т. Дефиниции;

(б) Приоритетите се определят от Възложителя, съвместно с Изпълнителя, по приоритети от таблицата по-горе.

(в) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема се препоръчва намиране на временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.

(d) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в хелп деск системата на Изпълнителя или постъпили през системата за сигурно еВръчване, поддържана от ДАЕУ.

(e) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;

При докладван проблем, той се отстранява в следните срокове, съобразно присвоения приоритет:

Приоритет на проблема	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на проблема, max
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 таблицата в т. 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 снижи приоритета на инцидента без да го закрива.

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

5.4.3 Управление на промените

Управлението на промените по време на системната поддръжка се състои от две части: Искания за промяна (Change Request, CR) и Отчети за проблеми (Problem reports, PR).

Всички искания, които се рапортуват от потребителите на системата или от самия персонал на Възложителя, се регистрират и категоризират като PR (отчет за проблем) или CR (искане за промяна). Всички искания се записват в системата за бъдещи справки и отчети.

Отчетите за проблеми (PR) се отнасят до проблеми, възникнали в текущата функционалност на софтуера, т.е. системата не работи правилно и според спецификацията на системата. По-често срещаното име за такива проблеми е

Всеки PR трябва бива анализиран и приоритизиран според въздействието
ежедневния бизнес и дали има или няма решение.

Исканията за промяна (CR) са свързани с промените в системната функционалност и
функциите, за които е установено, че подобряват софтуера. Разрешаването на CR не е
покрыто от гаранционна поддръжка. Всеки CR бива анализиран и се прави оценка на
разходите и ползите от промяната. ТехноЛогика декларира готовност за предоставяне
на допълнителни услуги по разработка, които да обогатят функционално системата,
след допълнително възлагане на консултантски услуги или при сключване на Договор
за извънгаранционна поддръжка. При поискване от Възложителя, за конкретни
искания за промяна, Изпълнителят ще изготви и предостави за съгласуване
предложение за консултантски услуги за реализация на исканата промяна, с оценка на
обема труд, цена и срокове.

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД



Дата: 16.01.2019 г.

Подпис:

Велислава Пожарлиева
Упълномощено лице на
„ТехноЛогика“ ЕАД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ (ПЛАЩАНЕ ОТ/КЪМ БЮДЖЕТА)

Платено до - име на получателя / Recipient Name ДА Електронно управление			
IBAN на получателя / Beneficiary IBAN BG74BNBG96613300142703		СВУ на получателя / Beneficiary SWIFT Code BNBGBGSD	
При банка - име на банката на получателя / Bank Name БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА		Вид на плащане / Payment Type	
ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА за плащане от/към бюджета		Валута / Currency BGN	Сума / Amount 700.00
PAYMENT ORDER for Budget Payment			
Описание на плащане / Details of Payment гаранция по договор			
Описание на плащане / Additional Details извънгаранционна поддръжка на Regix			
Вид документ / Type 9	Номер на документа, по който се плаща/билетен номер / Document No. 	Дата на документа / Date 	
Платено от / от кой от плаща / Paid of Payment 	До дата / To Date 		
От дата / From Date 			
Задължително лице - наименование на юридическото лице или трето лице на физическото лице / Obligated Party ТЕХНОЛОГИКА ЕАД			
БУЛСТАТ на задължителя / BULSTAT 201593301		ЕИК на задължителя / National Number / EIC 	ПФР на задължителя / Pension ID
Наредител - наименование на юридическото лице или трето лице на физическото лице / Customer ТЕХНОЛОГИКА ЕАД			
IBAN на наредителя / Ordering Customer IBAN BG25UNCR76301007253804		СВУ на банката на наредителя / Customer SWIFT Code UNCRBGSF	
Платена сметка / Payment Account БИСЕРА		Вид на плащане / Payment Type	
		Заличено на осн. чл. 2, ал.1 от ЗЗЛД	
*Вид документ: 1 - депозитен 2 - разплащателен 3 - платеж, предоставен 4 - вносна сметка 5 - парт. номер на имат 6 - вносна сметка за принудително събиране 7 - други		**Вид плащане - попълва се за сметки на администратори на приходи и на Централен бюджет	

Съдебен: **МАРГАРИТА ОГНЯНОВА ДОЙЧЕВА**

Дата на издаване: **07.02.2019**

Дата на изпълнение: **07.02.2019**

Валиден преди: **14.02.2019**

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

Долуподписаният/долуподписаните **МАРГАРИТА ОГНЯНОВА ДОЙЧЕВА-НИКОЛОВА**/в106178910 декларирам/декларираме, че паричните средства (ценности) – предмет на настоящата операция (сделка) имат следния произход: .

Известна ми е /ни е наказателната отговорност по чл.313 от Наказателния кодекс за деклариране на неверни обстоятелства.

Платено:

Дата на издаване: Имя на потребител

Изпратен: **07.02.2019 09:15:33**

07.02.2019 09:15:33 **МАРГАРИТА ОГНЯНОВА ДОЙЧЕВА-НИКОЛОВА**

Заличено на осн. чл. 2, ал.1 от ЗЗЛД

