

ДОГОВОР

за възлагане и изпълнение на обществена поръчка с предмет:
**„Извънгаранционна поддръжка на хоризонталните системи от ресурсното осигуряване на електронното управление“ по обособена позиция № 5:
„Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване)“**

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

„СИЕЛА НОРМА“ АД, ЕИК 130199580, със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1510, р-н Подуяне, бул. „Владимир Вазов“ № 9, представлявано от Веселин Тодоров Тодоров, в качеството на представител, 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 № 5: „Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване)“**, 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 електронно връчване (еВръчване).

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 4 500,00 (четири хиляди и петстотин) лева без включен ДДС, съответно 5 400,00 (пет хиляди и четиристотин) лева с ДДС, съгласно Ценовото му предложение (Приложение № 3), неразделна част от настоящия Договор. **Общата цена на договора** е в размер до 14 000,00 (четиринадесет хиляди) лв. без включен ДДС, съответно до 16 800,00 (шестнадесет хиляди) лв. с ДДС.

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

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

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

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

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

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

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

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

Банка: УниКредит Булбанк;

BIC: UNCRBGSF;

IBAN: BG86 UNCR 9660 1060 7110 10.

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

Чл. 9. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за изпълнението на съответната част от Услугите съответната дейност, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

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

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел „Предаване и приемане на изпълнението“ от Договора, и заплаща 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 е налице неизпълнение на задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или друго основание за задържане на Гаранцията за изпълнение по този Договор;
2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

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

Чл. 14. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на

застрахователна полица, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в която **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е посочен като трето ползващо се лице (бенефициер), която трябва да отговаря на следните изисквания:

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

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

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

Чл. 15. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) дни след прекратяването на Договора или приключване на изпълнението на Договора и окончателно приемане на Услугите в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

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

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в Договора;

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

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица/застрахователния сертификат на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице.

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

Чл. 16. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някоя от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по изпълнение на Договора в срок до 10 (*десет*) дни след Датата на влизане в сила и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали Договора на това основание;

2. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

3. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 18. Във всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото

основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 19. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 7 (седем) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с Договора.

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

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 21. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е 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 ежемесечни отчети и протоколи за приемане и предаване, които се подписват от представители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Премо-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 финалсовия 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 правопримемство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;
7. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРКЛ.

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на Страните, изразено в писмена форма;
2. когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация – по искане на всяка от Страните;

Чл. 32. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

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

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 5 (пет) дни, считано от Датата на влизане в сила;
2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 3 (три) дни;
3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение.

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

Чл. 33. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал. 1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

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

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

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

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 36. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

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

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

Спазване на приложими норми

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

Конфиденциалност

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

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

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

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

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

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

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

Публични изявления

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

Прехвърляне на права и задължения

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

Изменения

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

Непреодолима сила

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

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

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

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

Нищожност на отделни клаузи

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

Уведомления

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

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

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

Тел.: 02/949 20 60;

e-mail: t.kirilova@e-gov.bg

Лице за контакт: Цветанка Кирилова – държавен експерт в дирекция ИСОС.

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, п.к. 1510, бул. „Владимир Вазов“ № 9;

Тел.: 02/ 903 39; 0886 002 627;

Факс: 02 903 01 00;

e-mail: veselin.petrov@ciela.com

Лице за контакт: Веселин Петров.

(3) За дата на уведомлението се счита:

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

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

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

Език

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

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

Приложимо право

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

Разрешаване на спорове

Чл. 47. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще

се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Екземпляри

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

Приложения:

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

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 3 – Ценово предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

Приложение № 4 – Гаранция за изпълнение.

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1

ВЪЗЛОЖИТЕЛ: от ЗЗЛД

Кирил Бойков Дойчинов
Главен секретар

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

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1

Веселин Тодоров
Представител на „Сила Норма“ АД



**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА
НА ХОРИЗОНТАЛНИТЕ СИСТЕМИ ОТ РЕСУРСНОТО ОСИГУРЯВАНЕ НА
ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ ПО ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ №5
„ИЗВЪРШВАНЕ НА ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМАТА
ЗА ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ (еВръчване)“**

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. ВЪВЕДЕНИЕ

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

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- Система за електронна автентикация (еАвт);
- Система за управление на електронни форми (еФорми);
- Система за електронна оторизация (еОтор);
- Система за проверка валидността на персонален сертификат (еВалидиране);
- Система за обмен на справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Система за електронно плащане (еПлащане);
- Система за електронно връчване (еВръчване).

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

Дейностите по гарантиране на работоспособността на системата за електронно връчване 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 проблема 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 електронно връчване.

Системата за еВръчване е реализирана като система за управление изпращането и/или получаването и съхраняването на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица при еднозначно удостоверяване на момента на изпращане, получаване и връчване, както и гарантиране на авторството и интегритета на същия. В съответствие с Регламент 910/2014, модулът реализира услугата „Електронна препоръчана поща“, която е електронен еквивалент на услугата препоръчаната поща с обратна разписка. Системата е създадена по договор №Д-10/25.02.2015 г. между Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията и „Сиела Норма“ АД за разработка, инсталиране, тестване и внедряване на софтуерни продукти за „еВалидиране на електронни документи, еВръчване на електронни документи, Актуализиране на Българската национална рамка за оперативна съвместимост на информационните системи в изпълнителната власт“ – част от 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“, чиято гаранционна поддръжка приключва на 06.12.2018 г.

Основни компоненти на системата са:

- ✓ Уеб портал, достъпен от <https://edelivery.egov.bg>. Порталът от своя страна се разделя на 2 компонента: потребителска част и административна част на портала;
- ✓ База данни (MS SQL 2012);
- ✓ Уеб услуга за достъп.

Системата работи в продуктивна среда и към настоящия момент е интегрирана със следните системи:

- ✓ Интеграция с еАвтентикатор - Достъпна е от адрес <https://edelivery.egov.bg/Account/Login>. Системата ползва интеграция от адрес <https://eauthfn.egov.bg:9445/eAuthenticator/eAuthenticator.seam>. Интеграцията позволява на потребителите да извършват регистрация (необходимо е наличие на ЕГН или ЛНЧ в подписа) и автентикация на потребител. При липса на услугата потребителите не могат да извършват регистрация и автентикация с КЕП;
- ✓ Интеграция с TimeStamp - Системата ползва интеграция с TimeStamp от адрес <https://tsa.egov.bg:8442/signserver/tsa?WorkerName=TSA>. От гледна точка на системата наличието на услугата за TimeStamp е критична. Без наличието на услугата системата не може да осигури удостоверяване на време на изпращане и на получаване на съобщения, както и да удостовери интегритет на документа към определен момент;
- ✓ Интеграция с ПИК на НОИ - интеграцията позволява ползването на ПИК на НОИ за регистрация и автентикация в системата за еВръчване (<https://edelivery.egov.bg/Account/Login>). При заявяване от страна на клиент на системата за Електронно връчване (EDelivery) да се регистрира / автентикира с ПИК на НОИ, системата EDelivery го препраща към портал на НОИ, където да бъде извършено удостоверяване на валидността на комбинацията ЕГН (ЛНЧ) / ПИК на клиента. При изпращане към портала на НОИ, системата EDelivery подава адрес, на който клиентът да бъде върнат след процеса на автентикация. След успешна или неуспешна автентикация с въведените от клиента ЕГН (ЛНЧ) / ПИК, порталът на НОИ генерира JSON Token (https://en.wikipedia.org/wiki/JSON_Web_Token), съдържащ информация за резултата от автентикацията. Клиентът бива препратен отново в системата EDelivery, където се изпраща и резултата от автентикацията;

- ✓ Интеграция клиент Regix - Достъпна е за потребители физически лица, които имат създаден профил в системата за еВръчване. Позволява извършване на справки за физическото лице от съответните регистри на база ЕГН на лицето.
- ✓ Интеграция ЕС ГРАОН - Интеграцията ползва среда на RegiX, за да може да се извлекат имената на потребителите от НБД „Население“. Причината за интеграцията е липса на имената на потребителя при ползване на ПИК на НОИ, а при ползване на КЕП получаването им е под формата на запис на латиница и е невъзможно да бъдат еднозначно преобразувани към кирилица. Чрез записа от ЕС ГРАОН се *премахва* необходимостта от изписване от страна на потребителя на данни и рискът от въвеждане на грешно или умишлено неправилно име се избягва. В процеса на регистрация на физическото лице с конкретното ЕГН трите имена са извлечени от НБД „Население“.
- ✓ Интеграция на АХУ - В процес на изграждане е Профил на хора с увреждания. Услугата ще се ползва подобно на справките за физически лица, които се правят през Regix.
- ✓ Интеграция на СЕОС - Интеграцията е извършена във връзка с изпълнението на договор № 54/16.07.2018 г. с предмет: „Привеждане на модул еВръчване в съответствие с изискванията на техническия протокол, поддържан от СЕОС“. Достъп до услугата през интерфейса се извършва от профил на администрация през меню. За интеграцията не се ползва VPN (заложен по протокол за СЕОС). Протоколът за комуникация в СЕОС е имплементиран и капсулиран в самостоятелна библиотека (.dll) EDelivery.SEOS. Тя предоставя следните функционалности:
 - Осъществяване на достъп до основната база от данни, обслужваща комуникацията между системата за сигурно електронно връчване и другите участници в СЕОС;
 - Комуникация с регистъра на участниците. Съхранение на офлайн копие на активните участници. Периодична синхронизация на участниците с регистър;
 - Достъп и зареждане на сертификата за комуникация в СЕОС;
 - Създаване, подписване и валидиране на възможните видове съобщения между участниците в СЕОС;
 - Изпращане на съобщения към участник в СЕОС;
 - Имплементира стратегията за повторен опит;
 - Поддържане на лог файл, който пази информация за последователността на изпълнение на кода и на евентуално възникналите изключения;
 - Предоставя публичен програмен интерфейс, който се използва от модулите на по-горно ниво – ISEOSManager.
- ✓ Интеграция СМС услуга - В системата се използва СМС услуга за изпращане на СМС съобщения до потребителите за получени от тях съобщения в системата за еВръчване. Услугата се предоставя от www.netfinity.bg и е описана на https://www.smspays.com/services/sms_bulk. Плащането за ползване на услугата е в рамките на гаранционния период. Начинът за интеграция към услугата е описан на <https://www.smspays.com/help/view/10>. Префикс: **E-Delivery** (идентифициране пред доставчика). Услугата е ограничена да се ползва от IP 83.228.89.13.

II. ЦЕЛИ

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

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 еВръчване.

Основни дейности и време за реакция на Изпълнителя:

- Извършване на диагностика на място или отдалечено, с цел осигуряване на правилното функциониране на системите;
- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;
- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;
- Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажименти;
- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействия 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 еВръчване – 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 системата, разработена в обхвата на договор № Д-10/ 25.02.2015 г.;
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- EGP04 (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 администратори и потребители на системи, при изпълнение на функционалните и служебни ангажменти: по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).
5. Методическа и експертна поддръжка включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на ДАЕУ, както и на бъдещи такива и се координират и контролират от дирекция „Информационни системи и оперативна съвместимост“.
6. Актуализация на документацията на системата в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя.
7. Поддръжката на базата данни на приложението включваща:
 - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
8. Поддръжката на хоризонталните системи, включваща:
 - Следене изпълнението на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент;
 - Помощ при технически проблеми в оперативната работа на системата за справочна и достоверителна 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), който трябва да включват като минимум управление на реализацията на всички дейности, посочени в техническото задание, както и разпределението на предложените участници в екипа за управление на поръчката по роли.
6. Участниците трябва да опишат в своите предложения методи за осигуряване на качество на проектните резултати, който трябва да включва осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на Възложителя, съгласно параметрите на качеството на обслужване, посочени в Приложението към настоящата техническа спецификация.
7. В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на риска, който ще прилагат при изпълнението на поръчката.
8. В техническото си предложение участниците трябва да опишат метода за управление на инциденти и проблеми, който ще прилагат при изпълнението на поръчката, съобразявайки се с описаните в техническата спецификация изисквания.
9. В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на качеството, който ще прилагат при изпълнението на поръчката, съобразявайки се с описаните в техническата спецификация изисквания. Изпълнителят следва да предложи и създаде организация за управление на качеството при предоставяне на всяка една от дейностите на поръчката. Информацията за управление на качеството трябва да бъде раздел в Техническото предложение на Изпълнителя. Той следва да съдържа дейностите за проследяване, контрол и одит на качеството, както и описание на създадената при Изпълнителя организация за управление на качеството за всяка дейност.
10. Участникът трябва в техническото предложение да представи методология, подход и техническо решение за изпълнение на дейностите в обхвата на настоящата поръчка, както и график с включени етапи, дейности, резултати и ангажираност на членовете от екипа.
11. Участникът трябва да прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27000-1 *или еквивалент*.
12. Участникът трябва да прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1 *или еквивалент*.

Забележка:

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

Приложение към техническа спецификация по позиция № 5

Параметри на качеството

Таблица 1 Дефиниции

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

1.1 Определяне на степента на критичност на инцидент

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

Таблица 2 Приоритети

| Приоритет | Въздействие върху работните процеси |
|------------|---|
| 1 Критичен | <p>Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пълно прекъсване на една или повече функционалности на системата; • Недостъпност до предоставяни през функционалността и засяга способността на ключови или голям брой клиенти да достъпват и използват системата; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ДАЕУ или негови контрагенти; Висок риск за компрометиране на информация в системите на електронното управление; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Възложителя или в имиджа на същото или с 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, 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 Таблица 1 Дефиниции;
- (б) Приоритетите се определят от Възложителя, съвместно с Изпълнителя, по приоритети от Таблица 2.
- (в) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема се препоръчва намиране на временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на системата, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента без да го закрива.
- (г) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в хелп деск системата на Изпълнителя или постъпили през системата за сигурно свързване, поддържана от ДАЕУ.
- (д) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент;

1.3 Параметри на качеството при отстраняване на проблем

Таблица 4 Параметри на качеството при отстраняване на проблем

| Приоритет на проблема | Време за реакция, 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 Таблица 1 Дефиниции;

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

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

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 №: 5: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване)

ОТ „СИЕЛА НОРМА“ АД, ЕИК: 130199580
със седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1510, район Подуяне, бул.
„Владимир Вазов“ № 9
представявано от: Веселин Тодоров Тодоров, ЕГН: 6505316705
(пълно наименование на участника, ЕИК, седалище на участника и представляващ
участника)

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 №: 5: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване)

ПО СЛЕДНИЯ НАЧИН:

1. Прилагаме документ за упълномощаване на лицето, което подава офертата, когато то не е законният представител на (наименованието на участника).
2. Предлагаме да изпълним поръчката в съответствие с техническата спецификация по позиция №: 5: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване) 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:
1. Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системата, разработена в обхвата на договор № Д-10/ 25.02.2015 г.;
 2. Консултатия 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 се разбира обособена виртуализационна среда в която функционира всяка система- EGP04 (electronic government project).
 3. Възстановяване работоспособност на хоризонталните системи и данните при евентуален срив в следствие на грешки или възникнал инцидент.
 4. Експертна консултатия на служители от ДАЕУ, които са администратори и потребители на 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 взаимодействия 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. Поддръжка на базата данни на приложението включваща:
 - Периодична проверка на системните файлове на приложението;
 8. Поддръжка на хоризонталните системи, 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 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 ще 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.

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

Заявките се изготвят от Ръководителя на договора от страна на Възложителя, на база образец който се изготвя от Изпълнителя и съгласува с възложителя. Заявките се подписват, проверяват, съгласуват и утвърждават по начина, посочен в образеца. След уточняване от Възложителят на обхвата и изискванията по заявката, същата се изпраща за оценка на обема от предвидените дейности от Изпълнителя. Изпълнителят, в срок от 2 (два) работни дни от получаването ѝ, връща на Ръководителя на договора от страна на Възложителя мотивирана писмена оценка на обема работа. В случай на несъгласие на Ръководителят на договора от страна на Възложителя с предложената оценка, същият полага усилия чрез преговори с Изпълнителя да постигнат общо съгласие. В случай, че не бъде постигнато съгласие в рамките на 2 (два) работни дни, Ръководителят на договора от страна на Възложителя ескалира разрешаването на възникналия спор по съответните нива на управление на договора.

Утвърдените заявки се изпращат на Изпълнителя по съответния ред за кореспонденция, съгласно изискванията на договора. След приемането и подписването им от Ръководителя на договора на Изпълнителя, екземплярите се връщат до Възложителя, но не по-късно от 5 (пет) работни дни от датата на изпращането.

Дейностите по изпълнението на заявката започват от датата на подписването ѝ от страна на Изпълнителя или от посочена в заявката дата.

В случай, че Изпълнителят не изпрати подписана заявката или не е възразил писмено на нейното съдържание в указания срок, същата се счита за приета от Изпълнителя и подлежи на изпълнение от Изпълнителя от датата на подписването ѝ от Ръководителя на договора от страна на Възложителя.

В случай, че Изпълнителят е възразил писмено на подписаната от Ръководителя на договора от страна на Възложителя, заявката се внася за разглеждане от комисия на Възложителя, за произнасяне в спора в 10 (десет) дневен срок и неговото решение е задължително за Изпълнителя. При разглеждането на спора, анализира всички представени аргументи на Изпълнителя и се произнася с решение за всеки един от тях.

Основните стъпки в процедурата са:

1. Подаване на Заявка;
2. Анализ на Заявката;
3. Оценка на заявката (време, усилия, средства);
4. Утвърждаване на заявката;
5. Прилагане на заявката;
6. Поддържане на история / проследимост на заявките.

Поддържането на история и проследимост ще бъде постигнато чрез изградена и функционираща web-базирана help-desk система, осигуряваща 24-часова поддръжка на системата, където се утвърдените заявки.

Изпълнителят може да предложи функционираща web-базирана help-desk система използваща MantisBT (www.mantisbt.org) или да ползва наличната система за поддръжка на заявки на Възложителя (<https://support.e-gov.bg>).

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:

Ескалация е прехвърляне (ескалиране) на инцидента на по-високо ниво на обслужване за неговата оценка и разрешаване.

- Инициране

Инициране може да се извърши от страна на Възложителя и от страна на Изпълнителя.

- Регистриране на инцидента

Информацията за инцидента се попълва в системата за регистрация на заявките. Като препоръчително е да съществуват и съответно попълнят следните полета:

| Поле от форма за регистриране на инцидент | Стойност |
|---|--|
| • Уникален идентификатор | Генерира се автоматично от системата, или ръчно при липса на такава. |
| • Дата и час на регистриране | |
| • Статус | Регистриран, активен, изчакване, разрешен, затворен, и т.н. |
| • Категория | Тип на инцидента |
| • Потребител докладвал инцидента | Контактна информация (Име, отдел, телефон, локация, email адрес) |
| • Оператор въвеждащ инцидента | Служител от Хелп Деск, регистрирал инцидента |
| • Лице на което се възлага | Инцидентите се възлагат на Ръководителя на екипа или Ръководител договор по преценка на оператора. |
| • ИТ услуга или част от нея | частта, която е засегната – например липса на тайм стамп, спрян сървис за интеграция |
| • Мащаб на въздействие | До колко е засегната услугата и в каква степен засяга работоспособността на цялата система |
| • Спешност | Колко бързо трябва да бъде възстановена услугата, като по подразбиране е 1 час |
| • Приоритет | Колко бързо трябва да бъде намерено решение на инцидента (произведен от мащаба и спешността) |
| • Описание | Кратко описание на инцидента |

| | |
|-----------------------------|---|
| • Детайли | Подробна информация за инцидента, включително как се е стигнало до него, среда на потребителя и др. |
| • Компонент на системата | Кои компоненти от системата са засегнати – интерфейс, база данни, външни услуги (ако е ясно на този етап) |
| • Свързан проблем/грешка | Връзка с регистриран вече проблем |
| • Дата и час на разрешаване | Дата и час на разрешаване |
| • Дата и час на затваряне | Дата и час на затваряне |

• **Оценяване**

Оценяването се извършва от Ръководител екип, съвместно с Ръководител договор като при необходимост се съгласува с Възложителя. Определят се ресурсите които са необходимо и времето необходимо за отстраняване, лицата които са отговорни и конкретните задачи които трябва да бъдат изпълнени.

• **Разрешаване на инцидента**

Изпълняват се планираните дейности по време на оценяване и при необходимост се правят промени в зависимост от новопостъпилата информация по време на разрешаване на инцидента.

• **Затваряне на инцидента**

Затваряне на инцидента се извършва след проведено тестване на системата, както и на засегнатите от инцидента компоненти и ИТ услуги.

• **Документиране и проследяване**

Документирането и проследяването на инцидентите се извършва чрез web-базирана help-desk система за заявки.

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

Планът за поддръжка включва описание на конкретни дейности извършвани за гарантиране работоспособността на системата, график на извършването на дейностите и тяхното документиране.

Отговорности

1. Ръководител на договор – Следи за изпълнението на плана, актуализира плана при необходимост чрез вписване на нови дейности, попълва плана според предвиденото в него и води отчетност като попълва извършените дейности, периода на извършване. Съгласува с Възложителя при необходимост и извършва отчитане на извършеното пред Възложителя.

2. Ръководител на екип – Отговаря за изпълнението на дейностите от плана и тяхното отчитане.

План за поддръжка се изготвя и поддържа под в следната форма:

| Месец 1 | Дейности | Периодичност | Запис на дата и предприети действия |
|------------|---|--------------|---|
| | Извършване на диагностика <ul style="list-style-type: none">• Диагностика на ОС• Диагностика на база данни | Седмично | Дата, извършени действия (прилагане ъпдейти на ОС, пуснати тестове върху eВръчване) |

| | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Диагностика на еВръчване | | |
| | Извършване на диагностика на докладван проблем | При възникване | Дата, връзка уеб система или кратко описание |
| | Проверка на логове на приложението | Седмично | Дата, анализ на логовете и заключения |
| | Проверка на архивиране | Седмично | Дата, описание на състояние на архива, необходимост от предприемане на действия ако е необходимо |
| | <p>Проверка и диагностика на интеграции с други системи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • еАвт • Таймстамп • ПИК на НОИ • Regix • ГРАО • АХУ • СЕОС • СМС услуга • мейл сървър • еВалидиране | Седмично | Дата, описание |
| | Тест за сигурност на уеб портала | Седмично | Дата, проверка чрез https://www.ssllabs.com Отразяване на състоянието |
| | Тест за достъпност на уеб портала | Дневно, мейл | Дата в случай на липса на достъп и продължителност, причини за липсата на достъп |
| | Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя | Месечно и/или при поискване | Дата, описание |
| | Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив | Извънредно при възникване | Дата, описание |
| | Експертна консултация на служители от ДАФУ, които са потребители на системата | При поискване | Дата, описание |
| | Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни | При поискване | Дата, описание |

| | | | |
|---------|---|----------|-------------------------------|
| | Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата, в резултат извършени действия | Месечно | Дата, актуализирани документи |
| | Поддръжка на базата данни на приложението | Седмично | Дата, статус на базата |
| Месец 2 | | | |
| Месец 2 | | | |
| | | | |
| | | | |

На база на извършените дейности от плана и водените записи за съответния месец се изготвя и подава Отчет към Възложителя.

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

Графикът за проекта се изготвя и поддържа като MS Project (приложение към документацията Project-v1.mpp). Представянето като MS Project позволява различни визуализации - Гант диаграма, мрежова диаграма, използванс на ресурсите и лесно могат да се открият проблеми, противоречия в графика, дублиране на ресурсите и др. Нанасянето на промени е бързо и позволяващо веднага да бъдат проследени настъпващите промени в проекта.

Отговорност за изготвянето и актуализирането на план-графика има Ръководителя на договора.

Като таблица прилагаме експортирана от MS Project – Задачи, резултати по дейности, продължителност, начало и край на задача, връзки с други задачи и асоциирани ресурси. При изготвянето на графика е заложено предполагаемо подписване на договор на 4 февруари 2019 г. При подписване на договор графика за изпълнение ще бъде актуализиран спрямо конкретната дата на сключване на договор.

| Task Name | Duration | Start | Finish | Predecessors | Resource Names |
|--|----------|------------|-------------|--------------|------------------------------|
| Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване) | 65 days? | Mon 4.2.19 | Fri 3.5.19 | | |
| Дейности по управление | 65 days? | Mon 4.2.19 | Fri 3.5.19 | | |
| Подписване на договор с Възложителя | 10 days? | Mon 4.2.19 | Fri 15.2.19 | | Ръководител на договор [10%] |
| Месечни отчети към възложителя | 45 days | Mon 4.3.19 | Fri 3.5.19 | | |
| Месечни отчети към възложителя 1 | 1 day | Mon 4.3.19 | Mon 4.3.19 | | Ръководителя на договор |
| Месечни отчети към възложителя 2 | 1 day | Wed 3.4.19 | Wed 3.4.19 | | Ръководител на договор |
| Месечни отчети към възложителя 3 | 1 day | Fri 3.5.19 | Fri 3.5.19 | | Ръководител на договор |

| | | | | |
|---|----------|------------|------------|--|
| Извършване на диагностика на място или отдалечено | 65 days? | Mon 4.2.19 | Fri 3.5.19 | |
| Диагностика на операционна система | | | | Ръководител на екип [10%] |
| Диагностика на система евръчване | | | 9 | Ръководител на екип [10%]; Софтуерен разработчик [10%] |
| Извършване на диагностика на докладван проблем | | | | Ръководител на екип [10%] |
| Проверка на логове на приложението | | | | Софтуерен разработчик [10%] |
| Проверка и диагностика на интеграции с други системи | | | | Софтуерен разработчик [10%] |
| Тест за сигурност на уеб портала | | | | Софтуерен разработчик [10%] |
| Тест за достъпност на уеб портала | | | | Софтуерен разработчик [10%] |
| Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал | | | | Ръководител на екип [10%] |
| Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив | | | | Ръководител на екип [10%]; Софтуерен разработчик [10%] |
| Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата | | | | Ръководител на екип [10%] |
| Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици | | | | Ръководител на договор [10%] |
| Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата | | | | Ръководител на договор [10%] |
| Поддръжка на базата данни на приложението | 65 days? | Mon 4.2.19 | Fri 3.5.19 | |
| Проверка на архивиране | | | | Ръководител на екип [10%] |
| Диагностика на база данни | | | | Ръководител на екип [10%] |

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

(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):

Общи процеси за управление на проекта

1.1. Планиране на проекта

Планирането на проекта включва определяне на всички дейности и ресурси за изпълнение на проекта, включително:

- Планиране и дефиниране на обхвата на проекта – детайлизиране на обхвата на проекта като основа за всички бъдещи решения по него и за разделяне на главните резултати на по-малки и по-лесно управляеми компоненти;
- Дефиниране на дейностите, които трябва да бъдат извършени, за да се постигнат желаните резултати, определяне на тяхната последователност във времето и на логическите зависимости между тях, оценка на времето за тяхното изпълнение и разработване на график на проекта – одобреният график служи като изходна рамка, спрямо която се отчита и измерва изпълнението на проекта;
- Планиране 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 намаляване на заплахите и за елиминиране на риска;
- Планиране на качеството – определяне на изискванията и стандартите за качество, с които трябва да се осигури съответствие и на процедурите, и на отговорностите за осигуряване на качеството;
- Планиране на комуникациите – определяне на процедурите за комуникация между участниците в проекта, кой от каква информация има нужда, кога и как да му бъде предоставена;
- 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;
- Разработване на план за управление на проекта – представяне на резултатите от всички процеси на планиране в един съгласуван документ, включващ и всички съпровождащи планове за управление на проекта.

1.2. Изпълнение на проекта

Изпълнението на проекта включва реализиране на всички дейности по ОП за постигане на очакваните резултати, включително:

- координиране на усилията на експертите от страна на Изпълнителя, Възложителя и партньорите по проекта;
- оптимално използване на ресурсите;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници в проекта;

- идентифициране на промени и предприемане на действия по техния анализ и управление;
- полагане на непрекъснати усилия за подобряване на качеството на работа по проекта.

1.3. Контрол на проекта

Напредъкът на проекта следва да бъде регулярно наблюдаван и измерван с цел да се идентифицират различията с плана.

Контролирането на работата по проекта включва и вземането на превантивни мерки за предотвратяване на проблеми, преди те да са се проявили негативно върху целите на проекта, както и предприемане на коригиращи мерки за решаване на възникнали проблеми или противоречия между участниците в проекта. Тук се включват:

- Отчитане на изпълнението – изготвяне и разпространяване на регулярни отчети за статуса на проекта, измерване на прогреса и прогнозиране на бъдещото развитие;
- Контрол на промени – координиране на всички необходими промени в хода на проекта за съгласуване на промените в обхвата, графика или разходите, наложили се поради промени в изискванията или поради външни фактори и условия по време на изпълнение 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.

Изпълнителите се съгласяват да бъдат контролирани чрез наблюдение и отчитане на изпълнението на задачите, определени в плана на проекта. В рамките на това се оценяват постигнатите резултати по отношение на степента на завършеност на отделните задачи в предвидените срокове, използването на ресурсите, качеството, разпределението на отговорностите, предложените промени, възникнали проблеми. В резултат на периодичната оценка на плана Изпълнителите се съгласяват да изпълняват необходими допълнителни промени в обхвата на съответната обособена позиция и по задачи определени въз основа на контрола от Възложителя. В изпълнение на горепосоченото Изпълнителите получават необходимите документи и указания от ръководителя на проекта.

1.4. Приключване на проекта

Приключването на проекта включва одобряване и приемане на резултатите от проекта и формална процедура по приключване на договора, включително:

- документиране на резултатите в края на всяка фаза и в края на проекта, за да се осигури формално приемане на продукта на проекта;
- формална процедура по приключване на договора.

Общи дисциплини за управление на проекта

В процеса на изпълнение на проекта Изпълнителите по ОП могат да детайлизират представените по-долу процедури по начин, който да отговаря на изискванията в тях.

1.5. Управление на обхвата

Обхватът на дейностите по обособени позиции е описан в настоящата документация.

Това описание се планира да се детайлизира в хода на изпълнение на проекта. Изпълнителите се задължават да изпълняват исканите промени само в обхвата на предмета на конкретната обособена позиция, като се гарантира осигуряването на предвидим и стандартизиран процес по внасяне на изменения и постигане без промяна на предмета на поръчката на заложените цели и очаквани резултати.

1.6. Управление на графика

Изпълнителите се задължават да спазват предоставеният им график за изпълнение на проекта, като извършват необходимото за неговото навременно приключване като спазват следните принципи на работа:

- Определяне на задачите и дейностите – идентифициране и документирание на конкретните задачи, необходими за постигане на набелязаните резултати. Задачите се детайлизират на база дефинирания обхват;
- Последователност на задачите и дейностите – идентифициране и документирание на логическите взаимозависимости между задачите. В резултат се определя график със съответните контролни точки и зависимости;
- Продължителност на задачите и дейностите – определя се въз основа на информацията за обхвата на проекта, разполагаемите за изпълнението му ресурси и наличните ограничения във времето. Предварителната оценка за продължителността на задачите се детайлизира в хода на работата, предвид наличието на данни от хода на изпълнението;
- Определяне на график – задава се началната и крайната дата на задачите за изпълнение;
- Контрол на графика – извършва се управление на промените (при необходимост).

Процесът преминава през няколко итерации.

Всеки Изпълнител на обособена позиция следва по време на етап планиране на изпълнението на съответната обособена позиция да разработи и съгласува с Възложителя детайлизиран график с определени конкретни задачи на ниско ниво за изпълнение на всяка дейност, тяхната последователност и продължителност и конкретни дати на приключване на задачите.

1.7. Управление на конфигурацията

За управление на конфигурацията на продуктите по отделните обособени позиции, в случаите когато Възложителят не е посочил продукти или посочените от Възложителя продукти не са достатъчни, ще се използват продукти, интегрирани в единна система, посочени от съответния Изпълнител на обособената позиция. Изпълнителите се задължават тези системи да предоставят като минимум възможност за достъп до всички обекти в конфигурацията, маркиране на версиите и автоматизирано генериране на актуалната конфигурация и нейното съдържание.

Изпълнителите се задължават да осигурява достъп до системата за управление на конфигурациите на упълномощени от ръководителя на проекта от страна на Възложителя лица в рамките на изпълнението на целия проект.

1.8. Управление на промените

Промените се управляват, за да се оптимизира излагането на риск, неблагоприятното въздействие или прекъсването на нормалната експлоатация.

Процесът включва:

- Подаване и регистриране на искания за промяна;

- Оценка на въздействието, цената, ползите и рисковете свързани с промените;
- Подготовка на бизнес обосновка и получаване на одобрение;
- Управление и координация на изпълнението на промените;
- Наблюдение и отчитане на дейностите по изпълнение на промените;
- Затваряне и преглед на исканията за промяна.

Исканията за промяна могат да се иницират и от двете страни (Възложител и Изпълнител). Упълномощени представители на Възложителя или Изпълнителя могат да иницират искане за промяна. Исканията за промяна се подават само в писмен вид. След като се регистрират, исканията за промени се разглеждат от Групата за управление на ОП, където промените се преглеждат и се взема решение за съответното действие по тях.

Всички искания за промяна, които излизат извън текущите ограничения за изпълнение на ОП или проекта, ще се разглеждат съвместно от Ръководителя на проекта от страна на Възложителя и УО на ОПАК.

Изпълнителите се задължават да използват специализирани системи за целите на управление на промените. Всеки Изпълнител следва да предостави на Възложителя детайлно описание на процедурата, по която се управлява този процес, както и достъп до съответната система.

Записите за промените трябва регулярно да се преглеждат от ръководителите на обособената позиция от страна на Изпълнителя и Възложителя, за да се идентифицират тенденции и да се подпомогне откриването на високо рискови компоненти.

1.9. Управление на риска

Рисковете за проекта са събития, които могат да се случат с определена вероятност и имат положителен или отрицателен ефект върху времето, разходите, обхвата или качеството на проекта.

С цел успешното постигане на очакваните резултати, участникът трябва да идентифицира основните рискове за изпълнение на ОП.

Изпълнителят трябва да поддържа регистър на рисковете, който съдържа:

- Описание и влияние на идентифицираните рискове;
- Отговорник за преодоляване въздействието на риска;
- Оценка от гледна точка на вероятност и степен на значимост на риска;
- Мерки за преодоляване въздействието на риска.

Регистърът на рисковете се преглежда на срещите на Групата за управление на проекта с цел отразяване на текущото състояние на откритите вече рискове и идентифициране на нови такива.

1.10. Управление на проблеми

Проблемът включва грешки свързани с хардуер, софтуер и приложения. Проблемът може да бъде идентифициран като се използва набор от автоматизирани и неавтоматизирани методи.

Целта на управлението на проблемите е намаляване на неблагоприятното въздействие на проблемите и предотвратяване повторната им поява или предотвратяване на появата им изобщо. Основните дейности включват обработка и предотвратяване на проблема, както следва:

- Контрол на проблема:

- Идентифициране, регистриране и класифициране на проблема;
 - Проучване на причината за проблема;
 - Диагностициране на проблема и идентифициране на мерки за решаването му;
 - Проследяване и наблюдение на проблемите.
- Контрол на грешките:
 - Оценка и изпълнение на мерки за решаване на проблема;
 - Затваряне на проблема;
 - Проследяване и наблюдение на диагностицирани проблеми;
 - Предотвратяване на проблеми:
 - Анализ на тенденциите и извършване на насочени превантивни действия.

Изпълнителите се задължават да използват специализирани системи за целите на докладването на проблеми и управление на тяхното коригиране. Всеки Изпълнител следва да предостави на Възложителя детайлно описание на процедурата, по която се управлява този процес, както и достъп до съответната система.

1.11. Участници в екипа за управление на поръчката

1. Ръководител на договор - Ангел Аспарухов Димитров
2. Ръководител на екип - Красимир Коев Бояджиев
3. Софтуерен разработчик – Наталия Лъчезарова Лазарова

Органиграма на участниците



13. Предлагаме следните методи за осигуряване на качество на проектните резултати: Осигуряването на качество на проектните резултати, означава да бъде извършена проверка на изпълнението и постигнатия резултат спрямо предварително заложените изисквания по отношение на изпълнението и резултатите които трябва да бъдат постигнати.

За постигане на качество на проектните резултати ще бъдат използвани следните основни методи:

- **Спечелена стойност**

Анализът на спечелената стойност е най-често използваният начин за измерване на напредъка. Използва се за ревизия на планирания график и бюджет за оставащата част от проекта и/или за да се идентифицира нуждата от промяна на обхвата на проекта.

- **Тенденция на грешките**

Следнето на отворени и затворени грешки дава обща представа за това, дали има натрупана много незавършена работа по отстраняване на грешки и колко бързо се затварят грешките. Използва се, за да подпомогне планирането на усилията необходимо за отстраняване на грешките

След като се събере достатъчно информация на база първоначалните версии на приложението, статистиката за грешките може да бъде анализирана, за да се предвиди очаквания брой грешки за следващи версии на продукта. Данните за грешки ще подпомогнат идентифицирането на области, в които е нужно подобрене.

• **Тенденция на напредъка на тестването**

Тенденцията при напредък на тестването се следи, като се наблюдават планирани / изпълнени тестови случаи. Използва се, за да се определи какво количество функционалност е завършена в действителност.

• **Тестване съобразно изготвен план за тестване**

Основен метод за осигуряване качество на проектните резултати с провеждането на планираните тестове съобразно изготвен План за тестване.

В плана за тестване се задава обхвата на тестване в зависимост от определената дейност.

Тестването обхваща следните тестове:

Разработената система се тества на **ниво компонент (Unit тестване), функционално и системно ниво**. Unit тестването адресира качеството на реализираната функционалност, докато системното адресира производителността на системата.

Видове тестове, които ще бъдат извършвани:

Unit тестове

| | |
|----------------------|---|
| Цел на теста | Тестване на всяка отделна единица от софтуера, включващо тестване на логическите пътища и всички варианти на данни, както и обработването на грешки. Разработчикът изпълнява тестовете след създаване на всеки компонент или след негова значителна модификация |
| Техника | При тестването се използва итеративен подход. |
| Критерии за приемане | Всички планирани тестове са изпълнени и всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки |

Функционални тестове

| | |
|----------------------|---|
| Цел на теста | Функционалното тестване има за цел да провери дали системата работи съгласно потребителските изисквания |
| Техника | Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните тестови сценарии за всеки един потребителски случай, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни. Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни. Основните тестови сценарии се описват в тестовия модел. |
| Критерии за приемане | Всички планирани тестове са изпълнени Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки |

Интеграционни тестове

| | |
|--------------|---|
| Цел на теста | Интеграционното тестване има за цел да провери дали обмена на данни между отделните компоненти се осъществява съгласно изискванията |
|--------------|---|

| | |
|----------------------|---|
| Техника | Тестващите изпълняват стъпка по стъпка дефинираните за целта тестови сценарии, използвайки валидни и невалидни данни. Очакваните резултати се получават при въвеждане на валидни данни. Подходящите грешки се появяват при използване на невалидни данни. |
| Критерии за приемане | Всички планирани тестове са изпълнени и обмена на данни между компонентите е съгласно планираното Всички открити грешки са адресирани и записани в системата за регистриране на грешки |

Тест за производителност

| | |
|----------------------|---|
| Цел на теста | Тестването за производителност има за цел да провери времето за отговор на системата при различа степен на натоварване – нормален и голям обем обработвана информация, нормален и голям брой едновременно работещи потребители |
| Техника | С помощта на инструмент за автоматизация се изготвят тестови скриптове за производителност и за натоварване, реализиращи избрани тестови сценарии от направените за функционално тестване. Скриптовите за производителност се стартират на няколко машини със зададен брой виртуални потребители и зададен план на увеличение на брой потребители. Резултатите от тестовете се записват в логове на инструмента за автоматизация. |
| Критерии за приемане | Всички планирани тестове са изпълнени успешно |

План график на тестовете – описва се времето в което ще се провеждат отделните тестове. Като част от плана за тестване се описва кои участници кои текстове ще провеждат. Като част от плана за тестване се описват тестови среди; тестовия лог който ще се ползва.

• Наличност на системата

Определение: степен на наличие на дадена услуга за ползване от потребител.

Индикатор: Относително наличие на приложението като процент от очакваното наличие (A).

Техника за измерване:

- Определете периода на функциониране на приложението;
- Определете очакваните часове на наличие по време на периода на функциониране на системата (B);
- Измерете времето в часове, през което приложението не е налично (C);
- Изчислете относителното наличие по формулата: $A = (B-C) / B \times 100\%$.

Индикатор: Въздействие върху наличието на системата на база брой потребители, които няма да имат възможност да работят със системата (D).

Техника за измерване:

- Определете броя потребители (E);
- Измерете броя потребители, които не са могли да използват приложението (F);
- Изчислете въздействието върху наличието на системата по формулата: $D = F / E \times 100\%$.

Индикатор: Неналичие на системата като абсолютна стойност, изчислена на база средно време за възстановяване.

Техника за измерване:

- Измерете времето за възстановяване за специфично отпадане на приложението;
 - Бройте отпаданията на системата;
 - Изчислете броя на отпаданията на приложението със специфичен диапазон на време за възстановяване;
 - Класифицирайте отпаданията на системата като брой спирания на работата с време за възстановяване в определен диапазон.
- **Възстановимост на системата**

Определение: скоростта, с която едно приложение може да бъде възстановено след отпадане.

Индикатор: Средно време за възстановяване (G).

Техника за измерване:

- Измерете времето за възстановяване след всяко отпадане на приложението (H);
 - Бройте отпаданията на системата, за които е било необходимо възстановяване (I);
 - Изчислете средното време за възстановяване по формулата: $G = \Sigma H / I$.
- **Анализ на логове на системата**

Чрез системно наблюдение и преглед на логовете на системата се следи за нейното нормално функциониране и ранно откриване на отклонения в нейното функциониране или проблеми.

14. Подход за управление на риска:

Рисковете за проекта са събития, които могат да се случат с определена вероятност и имат положителен или отрицателен ефект върху времето, разходите, обхвата или качеството на проекта.

С цел успешното постигане на очакваните резултати, участникът са идентифицирани основните рискове за изпълнение на ОП.

Изпълнителят поддържа регистър на рисковете, който съдържа:

- Описание и влияние на идентифицираните рискове;
- Отговорник за преодоляване въздействието на риска;
- Оценка от гледна точка на вероятност и степен на значимост на риска;
- Мерки за преодоляване въздействието на риска.

Рисковете за проекта ще се следят през целия период на изпълнение. За тази цел ще се поддържа списък на рисковете. Той се подготвя при стартиране на проекта и се поддържа в актуално състояние по време на целия проект. Преглежда се на всяка седмична среща на Изпълнителя. Подготвя се като се използва Приложение - Шаблон за Списък на рисковете (файл *Risk-List-imp.xls*)

Списъкът на рисковете представлява структурирано описание на известните и реално стоящи рискове пред проекта, подредени в низходящ ред по значение. Към всеки риск се привързват мерки за ограничаване на последствията или действия при настъпване на риска. Списъкът на рисковете трябва да отразява критичните и сериозни рискове.

Изготвя се като отделен Excel файл в следния вид:

| № | Описание | Въздействие | Отговорник | Общо излагане на риска | Степен на значимост | Вероятност от настъпване | Индикатор | Стратегия за ограничаване |
|---|---------------|------------------------------|------------|------------------------|---------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|
| 1 | Опишете риска | Опишете накратко последиците | | 25 | Висока | Много висока (81-100%) | | |

Рискът се идентифицира с пореден номер, който се записва в първата колона. Втората колона съдържа описание на риска, а третата – резюме на възможните последици. В колона "Отговорник" се посочва(т) лицето или организацията (лицата или организацията), което отговаря (които отговарят) за преодоляването на съответния риск.

Общо излагане на риска

Рисковете се приоритизират според това доколко проекта е изложен на съответния риск. За определяне доколко проекта е изложен на всеки риск, необходимо е да се извърши експертна оценка на следните показатели:

Степен на значимост – отклонението от планираните графици, усилия и разходи, ако рискът действително се реализира.

| Степен на значимост | Вероятност от настъпване |
|---------------------|--------------------------|
| Висока | Много висока (81-100%) |

Степен на значимост
Изберете стойността, която най-добре описва какво ще е отклонението от планираните графици, усилия и разходи, ако рискът действително се реализира.

Вероятност от настъпване (обикновено се изразява като процент). Така рискът действително да се реализира

| Вероятност от настъпване | Индикатор |
|--------------------------|---|
| Много висока (81-100%) | Вероятност от настъпване Изберете стойността, която най-добре описва вероятността рискът действително да се реализира. |

Рисковата експозиция се получава като произведение от степента на значимост и вероятността от настъпване.

| Общо излагане на риска | Степен на значимост | Вероятност от настъпване | Индикатор |
|------------------------|---------------------|--------------------------|-----------|
| 25 | Висока | Много висока (81-100%) | |
| #N/A | | | |
| #N/A | | | |

Общо излагане на риска
Общото излагане на риска на съответния риск. Получава се като произведение от значимостта на риска и вероятността от неговото настъпване.

Не въвеждайте стойности директно в тази колона.

| | | | |
|------|--|--|--|
| #N/A | | | |
| #N/A | | | |

Индикатор

За всеки риск от списъка се идентифицира подлежащо на измерване състояние, настъпването на което означава, че рискът действително се е реализирал. Тези състояния представляват индикатори (лакмуси) за появата на риска (с чиято помощ разбираме, че рискът е вече реалност).

Стратегия за ограничаване

Разработването на планове за ограничаване на риска означава да се намалят последствията от настъпването на риска. За някои рискове се изисква да се опишат и действията, чието изпълнение зависи от настъпването на риска.

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

При управлението на инциденти и проблеми ще следваме следния метод:

1. Откриване и регистрация

- Откриване и запазване на информация за инцидент – среда, последователност от действия които го предизвикват и др.
- Идентифициране и информиране на специалиста ангажиран с работа по него
- Обработка на заявката

2. Класификация и начална поддръжка

- Класификация, сравнение с проблеми и известни грешки по които вече с работено
- Информирание на ръководителя на договора
- Оценка на въздействието, неотложност, приоритет, оценка на информацията
- Предоставяне на начална поддръжка

3. Разследване и диагностика

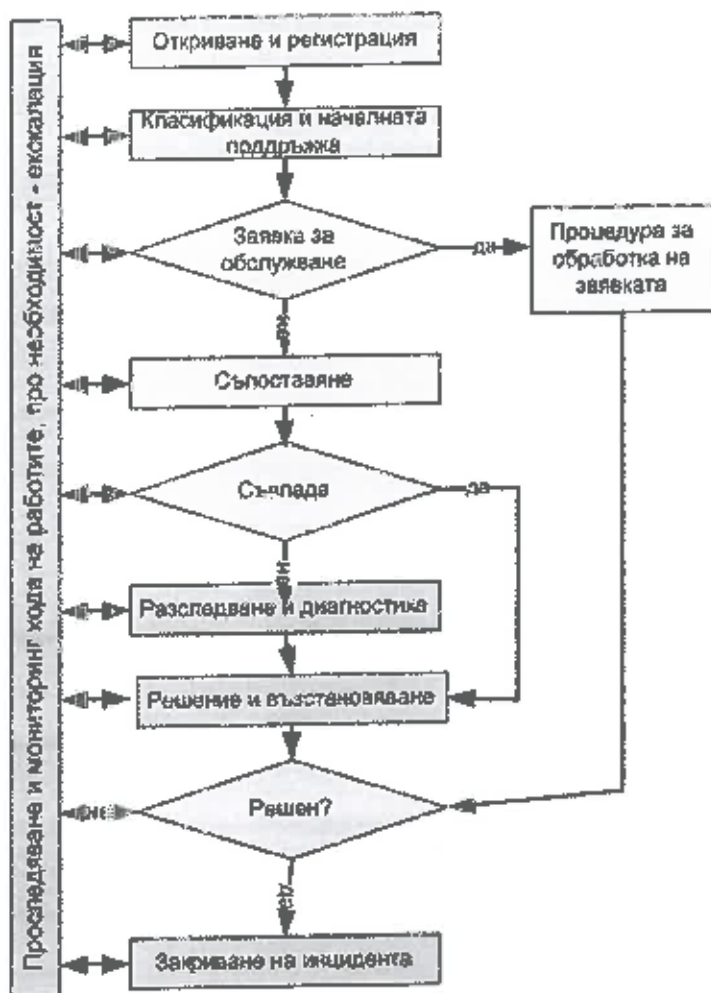
- Оценка на информацията за инцидента
- Събиране и анализ на допълнителна информация
- Търсене на решения

4. Решение и възстановяване

- Приемане на решение
- Описание и документиране на решението
- Изпълнение на действия по възстановяване

5. Закриване

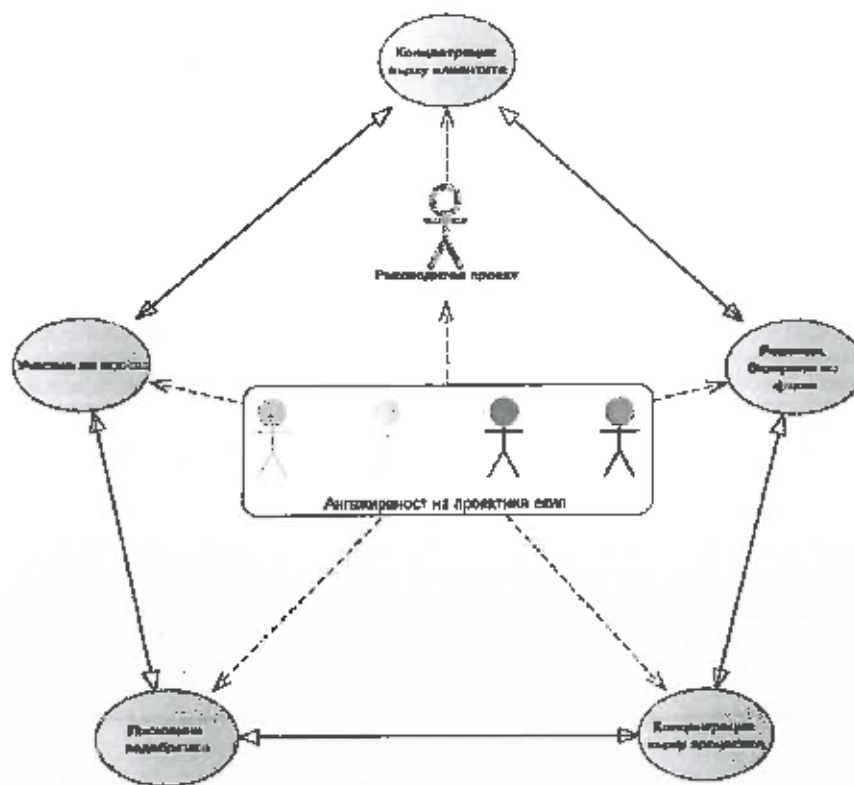
- Потвърждение на удовлетвореност на потребителя
- Затваряне



Фигура 1 Диаграма - управление на инциденти и проблеми

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

Методологията ни за управление на поръчката включва и следните взаимодействащи си стратегии относно управление на качеството (виж фигурата):



Концентрация върху клиентите. Потребностите на клиентите (Възложителя) се явяват основен критерий за качество. Всяко решение което се взема да отчита условието за удовлетвореност на клиентите (в случая Възложителя, чрез лицата които го представляват).

Концентрация върху процесите. Качеството на крайната продукция или услуга зависи от качеството на отделните процеси и тяхната взаимнообвързаност. Като процес се разглежда всяка организационна дейност. При протичане на процеса се извършва трансформация на входа (продукт, информация и др.) в изход (продукт, документ) с крайна цел удовлетворяване потребностите на клиента (Възложителя).

Участие на всички. В осигуряване качеството на резултатите от дейностите от проекта участват всички участници в проекта. Всеки участник трябва точно да знае какво е участието му в процеса по осигуряване на качество.

Непрекъснати подобрения. Това са дейности по подобряване на качеството, насочени към осигуряване на максимално съответствие между създаваните резултати от дейностите и потребностите на Възложителя, както и към отстраняване на съществуващите в процесите недостатъци. Постига се чрез непрекъснат преглед и при необходимост ревизиране на резултатите.

Решения, базирани на факти. Качество на резултатите от дейностите зависи от качеството на управление и приеманите решения. Решенията, влияещи върху качеството трябва да се приемат на базата на факти и проверени данни.

Система за мениджмънт на качеството (QMS). Изпълнителят в рамките на проекта ще прилага съответно БДС EN ISO 27000-1, система за управление на качеството за която е сертифициран. Системата за управление на качеството отговаря на всички изисквания за система. Явява се подсистема на общата система на организацията. Включва необходимата организационна структура, заедно с всички средства, функции и процеси, насочени към управление на качеството.

Представява управленска идеология, обединяваща стратегия за управление на организацията, отнасяща се до качеството (с изградена за нейната реализация структура) и водещи информационни технологии.

В рамките на поръчката ще бъде прилагана методологията за управление на качеството, описана в т. 3 от настоящия документ и изискванията по БДС EN ISO 27000-1.

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:**

При осъществяването на дейностите водещ е Планът за поддръжка, като се следва предвиденото в него

Управление на реализацията на всички дейности

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 еВръчване.

- Извършване на диагностика на място или отдалечено, с цел осигуряване на правилното функциониране на системите;

Изпълнителят извършва ежеседмична диагностика, чрез преглед на логовете на системата и пускане на автоматизирани тестове на системите. При необходимост се извършва извънредно цялостна диагностика на системата при възникване на инциденти или при други отклонения в нормалното функциониране за които Изпълнителят е информиран или има сигнал от средствата за автоматично наблюдение.

- Оказване на техническа помощ, обучение и консултации на техническия персонал на Възложителя по поддръжката, експлоатацията и управление на конфигурациите по системите, предмет на поръчката;

Оказване на техническа помощ, обучение и консултации се извършват на база получено искане под формата на заявка в системата за заявки или чрез e-mail. Необходимо е да има планиране на помощта, обучението или консултацията по време и място.

- Възстановяване на работоспособността на системите и данните при евентуален срив в следствие на грешка или възникнал инцидент;

За възстановяване на системите ще бъдат използвани съществуващите процедури за възстановяване, а при необходимост процедурите ще бъдат актуализирани.

- Експертна консултация на служители от ДАЕУ, които са потребители на системата, при изпълнение на функционалните и служебни ангажименти;

Предоставяне на експертна консултация се извършва по телефон, мейл или на място. Експертна консултация на място се извършва след съгласуване на мястото, темата на консултацията и продължителността на консултацията.

- Методическа и експертна поддръжка, включваща взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги;

Методическа и експертна поддръжка се извършва по телефон, мейл или на място след съгласуване на времето, темата и продължителността на консултацията.

- Актуализация и предаване на Възложителя на документацията на системата, в резултат извършени действия в рамките на поддръжката;

Актуализиране на документацията се извършва при необходимост, съгласно плана за поддръжка.

- Поддръжка на базата данни на приложението;

Поддръжка на базата данни се извършва чрез средствата за работа с база данни на MSSql

- 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 eВръчване – 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.

График за изпълнение на проекта, съгласно описаното в т. 11, включващ дейностите в обхвата на настоящата поръчка, както и график с включени етапи, дейности, резултати и ангажираност на членовете от екипа по отделните дейности.

18. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на сигурността съгласно БДС EN ISO 27000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № SOF6019398/B, орган по издаване на сертификата: Лойдс Регистър EMEA.

20. Декларираме, че представляваният от нас участник прилага система за управление на ИТ услуги съгласно БДС EN ISO 20000-1 или еквивалент. Сертификат рег. № SOF6019398, орган по издаване на сертификата: Лойдс Регистър EMEA

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

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.

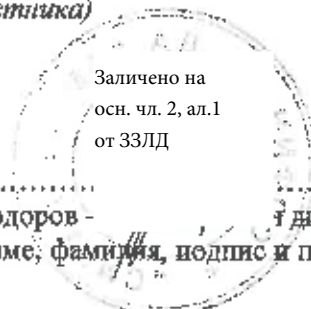
Прилагаме:

1. (по преценка на участника)

Дата: 16.01.2019 г.

.....
Веселин Тодоров - директор
/име, фамилия, подпис и печат/

стр. 22 от 22



Образец № 10

ДО
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ
„ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

от
„СИЕЛА НОРМА“ АД, ЕИК: 130199580
(пълно наименование на участника, ЕИК)

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 №: 5: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване), правим следното предложение:

Месечия цена за изпълнение на поръчката по обособена позиция №: 5: Извършване на извънгаранционна поддръжка на Система за електронно връчване (еВръчване) е 4 500 (словом: четири хиляди и петстотин) лева без включен ДДС, съответно 5 400 (словом: пет хиляди и четиристотин) 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.

.....
Веселин Тодоров /име, фамилия, подпис и печат/ директор

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

Заличено на
осн. чл. 2, ал.1
от ЗЗЛД

ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ (ПЛАЩАНЕ ОТ/КЪМ БЮДЖЕТА)

| | | | |
|---|--|--|--------------------------------|
| Платете на - име на получателя / Beneficiary Name ДЪРЖ. АГЕНЦИЯ ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ | | | |
| IBAN на получателя / Beneficiary IBAN BG74BNBG96613300142703 | | BIC на банката на получателя / Beneficiary Bank BIC BNBGBGSD | |
| При банк - име на банката на получателя / Bank Name БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА | | Вид плащане*** / Payment Type | |
| ПРЕВОДНО НАРЕЖДАНЕ / ВНОСНА БЕЛЕЖКА за плащане от/към бюджета | | Валута / Currency BGN | Сума / Amount 700.00 |
| PAYMENT ORDER for Budget Payment | | | |
| Основание за плащане / Details of Payment ГАР. ИЗП. ОП ИЗВЪНГАР. ПОДДР. ХОР. С-МИ | | | |
| Още пояснения / Additional Details РЕС. ОС. НА ЕЛ. УПР. ОБ. ПОЗ. 5 Е-ВРЪЧВАН | | | |
| Вид док* / Type 9 | Номер на документа, по който се плаща/Number of Document | | Дата на документа /Date |
| Период, за който се плаща / Period of Payment От дата / From Date | До дата / To Date | | |
| Задължено лице - наименование на юридическото лице или трите имена на физическото лице/Obligated Person - Legal Entity or Individual СИЕЛА НОРМА АД | | | |
| БУЛСТАТ на задълженото лице / BULSTAT 130199580 | ЕГН на задълженото лице / Personal Number | ЛНЧ на задълженото лице / Personal ID | |
| Наредител - наименование на юридическото лице или трите имена на физическото лице / Customer СИЕЛА НОРМА АД | | | |
| IBAN на наредителя / Ordering Customer IBAN BG86UNCRR96601060711010 | | BIC на банката на наредителя / Customer Bank BIC UNCRBGSF | |
| Плащаня система / Payment System БИСЕРА | Такси** / Taxes 2 | Вид плащане*** / Payment Type | |
| *Вид документ: 1 - декларация 2 - ревизионен акт 3 - наказ. постановление 4 - ввасова вноска | | **Такси: 1 - за сметка на наредителя 2 - споделяни (стандарт за местни преводи) 3 - за получателя | |
| | | ***Вид плащане - допълва се за сметка на администратори на приходи и на Централния бюджет | |

Създавател **СОНЯ АТАНАСОВА ВАНГЕЛОВА**

Дата на създаване **11.02.2019**

Дата на изпълнение **11.02.2019**

Валидно преди **18.02.2019**

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

Долуподписаният/долуподписаните **СОНЯ АТАНАСОВА ВАНГЕЛОВА/8404035639** декларирам/декларираме, че паричните средства (ценности) – предмет на настоящата операция (сделка) имат следния произход:

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

Подписи:

Дата на подписване
11.02.2019 13:41:36

Име на потребител
СОНЯ АТАНАСОВА ВАНГЕЛОВА

Изпратен: **11.02.2019 13:41:37**

**ВАРНО С
ОРИГИНАЛА!**

