



ДОГОВОР

№ УС-62, 15.06.....2018 г.

Днес, 15.06.2018г. в гр. София, между:

АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК), със седалище: гр. София, ул. "Мусала" № 1, БУЛСТАТ 130362903, представлявана от **ниж. МИХАИЛ КИРОВ – ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР** и **САМУИЛ ДРАГАНОВ – ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ**, наричана накратко **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

„МАНЕКС“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ж.к. „Младост 1“, бул. „Андрей Ляпчев“ № 51, ЕИК 130562409, представлявано от **НИКОЛАЙ ЛАЗАРОВ – ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

(**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** наричани заедно „**Страните**“, а всеки от тях поотделно „**Страна**“);

на основание чл. 112 от Закон за обществени поръчки (ЗОП) и Решение № РД-19-3/26.03.2018 г. на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за определяне на **ИЗПЪЛНИТЕЛ** на обществена поръчка с предмет: „**Осигуряване и поддръжка на информационни системи за кадастрални и специализирани данни в АГКК**“ по 3 (три) обособени позиции

се сключи този договор („**Договора/Договорът**“) за следното:

## I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

**Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предоставя, срещу възнаграждение и при условията на този Договор, следните услуги: „*Осигуряване и поддръжка на информационни системи за кадастрални и специализирани данни в АГКК*“ по 3 (три) обособени позиции, по обособена позиция № 1 **“Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната Административна Информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (НИСКИР) компонент „Кадастър“ за Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК)**“,

наричани за краткост „**Услугите**“.

**Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предоставя Услугите в съответствие с Техническата спецификация, Техническото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще

изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 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 не по-късно от започване на изпълнението, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за името, данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всякакви промени в предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 5 (*пет*) дни от настъпване на съответното обстоятелство, *(ако е приложимо)*.

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

**Чл. 4.** Договорът влиза в сила на 20.06.2018 г. и е със срок на действие до изпълнение на всички пости от Страните задължения по Договора.

**Чл. 5.** Срокът за изпълнение на Услугите е 24 месеци, считано от 20.06.2018 г.

**Чл. 6.** Мястото на изпълнение на Договора е територията на Република България.

## III. ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ

**Чл. 7. (1)** За предоставянето на Услугите, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да плати на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ обща цена в размер на **624 960** (*шестстотин двадесет и четири хиляди деветстотин и шестдесет*) лева без ДДС, съответно **749 952** (*седемстотин четиридесет и девет хиляди деветстотин петдесет и две*) лева с ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“), съгласно Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съставляващо Приложение № 3.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ месечно възнаграждение в размер **26 040** (*двадесет и шест хиляди и четиридесет*) лева без ДДС, съответно **31 248** (*тридесет и една хиляди двеста четиридесет и осем*) лева с ДДС.

(3) 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.

**Чл. 8.** ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ Цената по този Договор, както следва:

1. чрез периодични плащания въз основа на представени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ месечни

отчети – в срок до 20 (двадесет) дни, считано от приемане изпълнението на Услугите за съответния период.

**Чл. 9. (1)** Всяко плащане по този Договор се извършва въз основа на следните документи:

1. приемо-предавателен протокол за приемане на Услугите за съответния период, подписан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел „Предаване и приемане на изпълнението“ от Договора;

2. фактура за дължимата сума от Цената за съответния период, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

**(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да извършва всяко дължимо плащане в срок до 20 (двадесет) дни след получаването на фактура от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, при спазване на условията по ал. 1.

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

Банка: <b>У</b>	Заличена информация
IBAN: <b>1</b>	§
BIC: <b>1</b>	

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

**Чл. 11. (1)** Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за изпълнението на съответната част от Услугите за съответния период/ 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 20 (двадесет) дни от получаването му, заедно със становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.

## VI. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

**Чл. 12.** 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 **31 248** (*тридесет и една хиляди двеста четиридесет и осем*) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на Договора.

**Чл. 13.** Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

**БАНКА: БНБ**

**BIC: BNBGBGSD**

**IBAN: BG47 BNBG 9661 3300 1104 03**

**Чл. 14. (1)** Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

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 са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 15. (1)** Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, 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 са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

**Чл. 16. (1)** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (*тридесет*) дни след приключване на изпълнението на Договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

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

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 10 от Договора;

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

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

**Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

**Чл. 18. 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 20 (двадесет) 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. 19.** В всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

**Чл. 20.** Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 10 (*deset*) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 13 от Договора.

**Чл. 21. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

## V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

**Чл. 22.** 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. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** има право:

1. да получи възнаграждението в размера, сроковете и при условията по чл. 7 – 11 от договора;

2. да иска и да получава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;

**Чл. 24. 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 работа, 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;

5. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор;

6. да не променя състава на персонала, който ще отговаря за изпълнението на Услугите, без предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

**Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:**

1. да изисква и да получава Услугите в уговорения срок, количество и качество;

2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на изготвените от него отчети или съответна част от тях;

4. да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** преработване или доработване на евентуални такива и посочени в протокола по чл. 9, ал. 1, т. 1 от Договора;

5. да не приеме някои от отчетите, в съответствие с уговореното в чл. 28, т. 2 от Договора;

**Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:**

1. да приеме изпълнението на Услугите за всеки отделен период, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;

2. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;

3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация;

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;

## **VI. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО**

**Чл. 27.** Предаването на изпълнението на Услугите за всеки отделен период се документира с протокол за приемане и предаване на Месечен отчет за извършени Услуги, който се подписва от представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

**Чл. 28.** **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право:

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното;

2. да откаже да приеме изпълнението при съществени отклонения от договореното, като конкретизира недостатъците и предостави подходящ срок за отстраняване.

## **VII. САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ**

**Чл. 29.** При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % (нула цяло и пет на сто) от Цената за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто) от Стойността за съответния период.

**Чл. 30.** При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора.

**Чл. 31.** При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 10 % (десет на сто) от Стойността на Договора.

**Чл. 32.** **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. 33.** Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

## VIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

**Чл. 34. (1)** Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока на Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на страните по него;
3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата страна е длъжна да уведоми другата страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на невъзможността;

4. при прекратяване на юридическо лице – страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;

5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРСЛ;

**(2)** Договорът може да бъде прекратен

1. по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
2. когато за **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация.

**(3)** В случай на бъдещо надграждане или преработка на отделни модули на системи **КАИС** и **ИНСКИР** по друг допълнителен договор, настоящия договор се прекратява, считано от пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените модули.

**(4)** В случай на бъдещо цялостно надграждане или преработване на системите **КАИС** и **ИНСКИР**, настоящия договор се прекратява, считано от момента на пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените системи.

**Чл. 35. (1)** Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последните съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

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

1. когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 20 (двдесет) дни, считано от Датата на влизане в сила;



2. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 20 (двадесет) дни;

3. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение.

**Чл. 36. 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. 37.** 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, 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. 38.** При предсрочно прекратяване на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

## IX. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

### Дефинирани понятия и тълкуване

**Чл. 39. (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. 40.** 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. 41. (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.

(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 съответната Страна, всички нейни подразделения, контролирани от нея фирми и организации, всички нейни служители и наети от нея физически или юридически лица, като съответната Страна 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. 42. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или на резултати от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

#### Авторски права

**Чл. 43. (1)** Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в същия обем, в който биха принадлежали на автора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

**(2)** В случай че бъде установено е влязло в сила съдебно решение или в случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и/или **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този Договор, е нарушено авторско право на трето лице, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да направи възможно за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или
2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или
3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

**(3)** **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

#### Прехвърляне на права и задължения

**Чл. 44.** Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора *и по договорите за подизпълнение* могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

#### Изменения

**Чл. 45.** Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

### Непреодолима сила

**Чл. 46. (1)** Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

**(2)** За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон.

**(3)** Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

**(4)** Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

**(5)** Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

1. която е била в забавна или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;

2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила; или

3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

**(6)** Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

### Нищожност на отделни клаузи

**Чл. 47.** В случай, че някоя от клаузите на този Договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите клаузи. Недействителната или неприложима клауза се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

### Уведомления

**Чл. 48. (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. „Мусала“ № 1

Тел.: +359 (2) 818 83 60

Факс: +359 (2) 955 53 33,

e-mail: [Petrov.S@cadastre.bg](mailto:Petrov.S@cadastre.bg)

**Лице за контакт:** инж. Стефан Петров – директор на дирекция „Информационни системи и пространствени данни“

**2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:**

Адрес за кореспонденция: гр. София 1784, бул. Андрей Липчев №51

Тел.: 02/ 917 19 71

Факс: 02/ 917 19 79

e-mail: [office@mapex.bg](mailto:office@mapex.bg)

**Лице за контакт:** Деян Живков Балтаджиев

**(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 присмането – 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 5 (*пет*) 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 до 5 (*пет*) дни дни от вписването ѝ в съответния регистър.**

Приложимо право

**Чл. 49.** За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Разрешаване на спорове

**Чл. 50.** 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. 51.** Този Договор се състои от 14 (*четирнадесет*) страници и е изготвен и подписан в 2 (*два*) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Приложения:

**Чл. 52.** 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 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението

ВЪЗЛОЖИТЕЛ

  
Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

  
**ИНЖ. МИХАИЛ КИРОВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
**НА АГКК**


Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ


Главен счетоводител

  
(Самуил Драганов)

ИЗПЪЛНИТЕЛ

  
Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

  
**НИКОЛАЙ ЛАЗАРОВ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР**  
**НА „МАПЕКС“ АД**

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

**“Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната Административна информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър за Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК)”.**

### **1. За АГКК**

АГКК е представител на централната администрация, обслужващ гражданите и фирмите ползватели на геодезически, картографски и кадастрални услуги, като в своята дейност агенцията непрекъснато се стреми да подобрява качеството и разнообразието на предоставяните услуги. Към днешна дата дейността на АГКК се осъществява посредством 28 териториални служби, разположени в 28-те областни центрове.

### **2. Предмет и цел на обществената поръчка**

**Предмет на обществена поръчка** е “Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната Административна информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър за Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК)”.

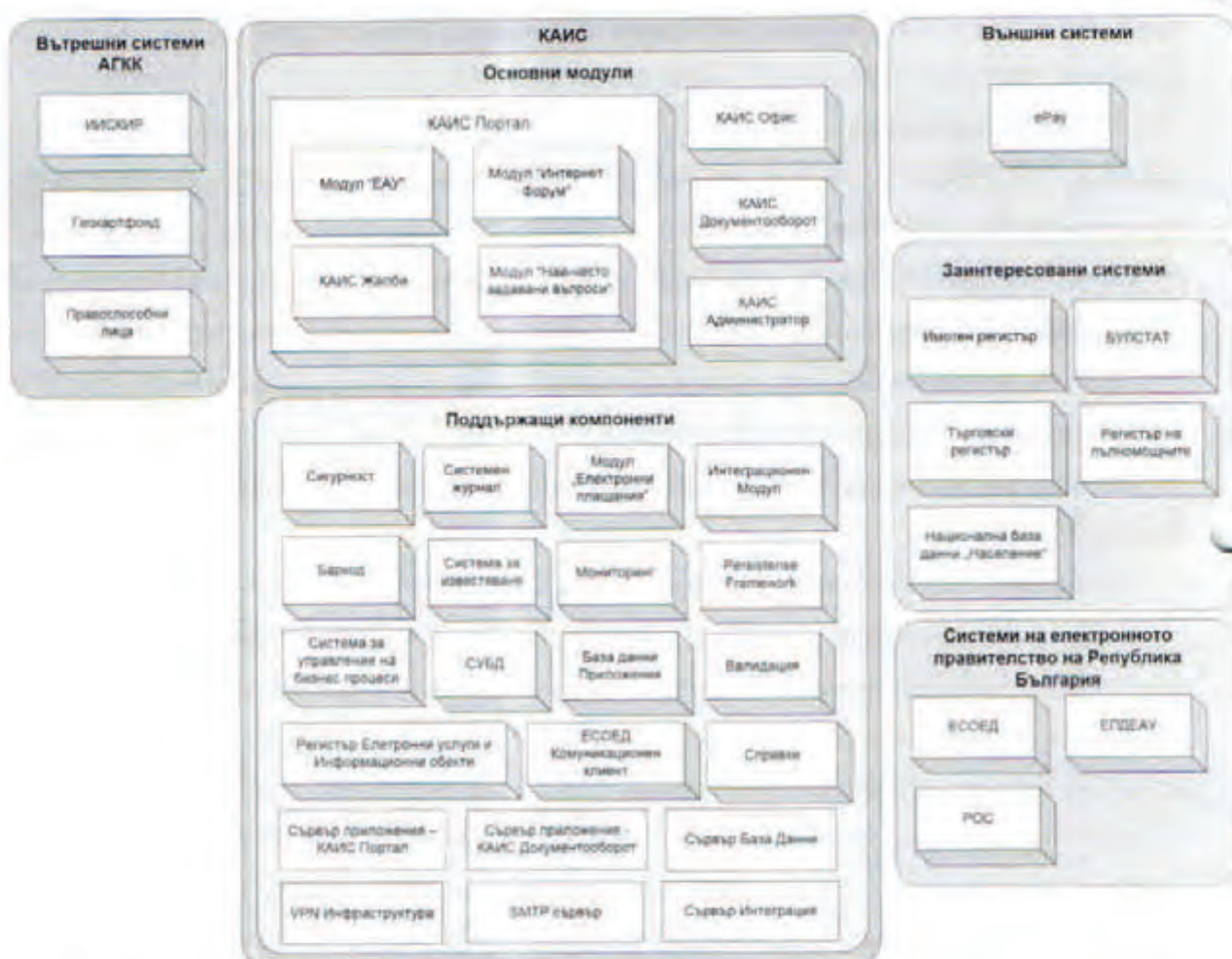
Въпреки разделянето на Интегрирани информационни системи за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) - част Кадастър на две физически системи, чрез отделяне на административната и публична част в Кадастрална административна информационна система (КАИС), двете системи КАИС и ИИСКИР работят синхронно и едновременно за изпълнение на цялостни и непрекъснати бизнес процеси в АГКК по предоставяне на услуги и поддръжка на КККР. Всяка промяна в тези взаимно свързани процеси налагат едновременна промяна и преработка и в двете системи КАИС и ИИСКИР.

### **3. Текущо състояние на Кадастрална административна информационна система (КАИС)**

Агенцията по геодезия, картография и кадастър реализира проект, изпълняван по ОП “Административен капацитет”, с рег. № 10-31-1/ 31.05.2010 и наименование „Предоставяне на електронни и комплексни административни услуги от АГКК, чрез разработване и внедряване на софтуер в съответствие със закона за електронното управление (ЗЕУ). Разработване на вътрешни правила за документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител и реализация на електронна система за управление на жалби, предложения и сигнали.” на Агенция по геодезия, картография и кадастър. Проектът се изпълнява в периода 2012 г. – 2013 г. Целта на проекта е Подобряване на качеството на административното

обслужване на гражданите и бизнеса чрез развитие на електронно управление и повишаване на контрола и събираемостта на приходите от услуги.

В рамките на проекта беше създадена Кадастрална административна информационна система (КАИС) и съответната интеграция със съществуващата ИИСКИР. Посредством КАИС вече е възможно постигането на контрол на документооборота, заявяване на услуги през интернет, правене на справки за статуса на заявените услуги и други. В резултат от изпълнение на проекта е налице оптимизация на работните процеси за предоставяне на електронни административни услуги в АГКК, оптимизирането и осигуряването на достъп до услуги на незрящи, както и на достъп до услуги на чуждоговорещи клиенти чрез онлайн транслитерация Компоненти, от които е изградена КАИС и системите, с които КАИС обменя информация, са изобразени на следващата фигура:



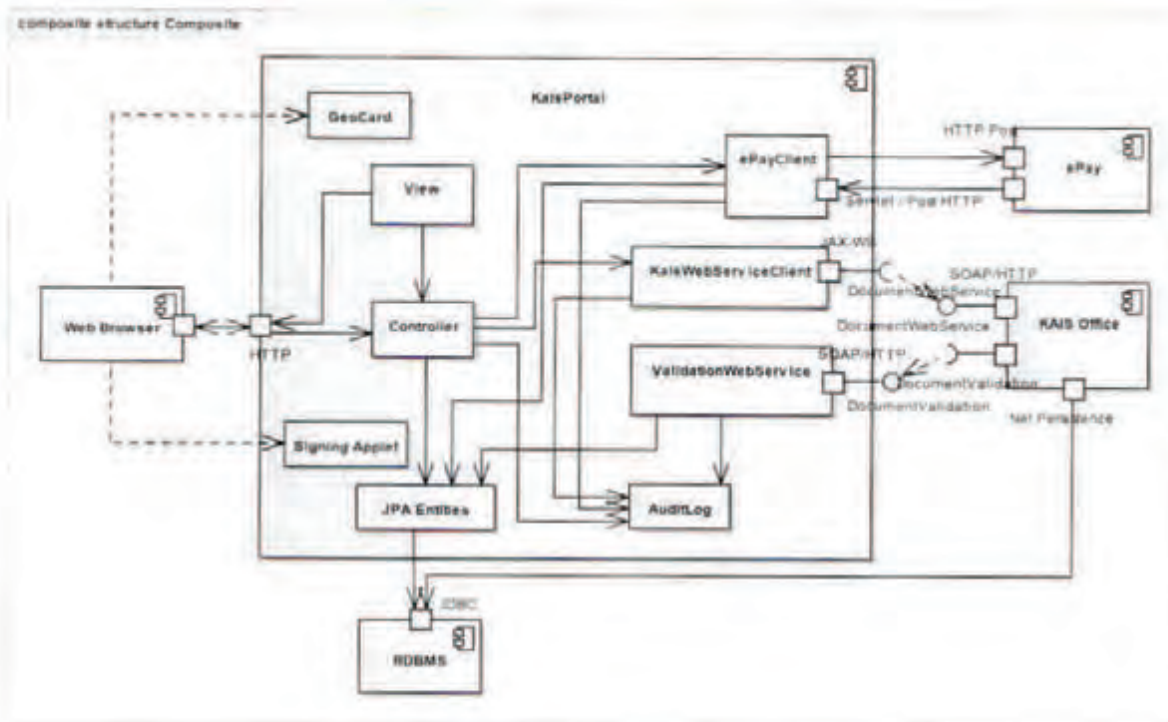
Фигура: КАИС – Логическа архитектура

Представянето на КАИС се отнася към текущия момент. В описанието са включени общи характеристики на системата и описание на модулите.



Цялата налична документация по проектите за създаване и надграждане на системата КАИС е на разположение в АГКК. В случай, че Кандидатите преценят, че искат да се запознаят с документацията преди изготвяне на офертите си, те могат да направят това в сградата на АГКК на адрес София, ул. Мусала 1 след предварителна заявка. В процеса на изпълнение на договора, Изпълнителят не може да изисква от Възложителя като условие за изпълнение предоставянето на документация, която не е била създавана за тази система и не е налична.

### 3.1.КАИС Портал



Фигура: Структура на КАИС Портал

Порталът осигурява вход на клиенти за изпълнение на услуги от АГКК чрез интернет. В него се обединяват функциите за регистрация на документи, клиенти, услуги, справки от компонент „Имотен регистър”, справки от деловодство. Задачите, които решава, са:

- разглеждане, търсене и справки с данни от ГКФ, кадастър, правоспособни лица и др;
- подаване на входящи документи;
- регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
- регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
- справки по деловодство;
- предоставяне на резултат от услуга;
- Система за често задавани въпроси и отговори (FAQ);

- Справочна система с практики в АГКК;
- Подаване на жалби и сигнали и много други.

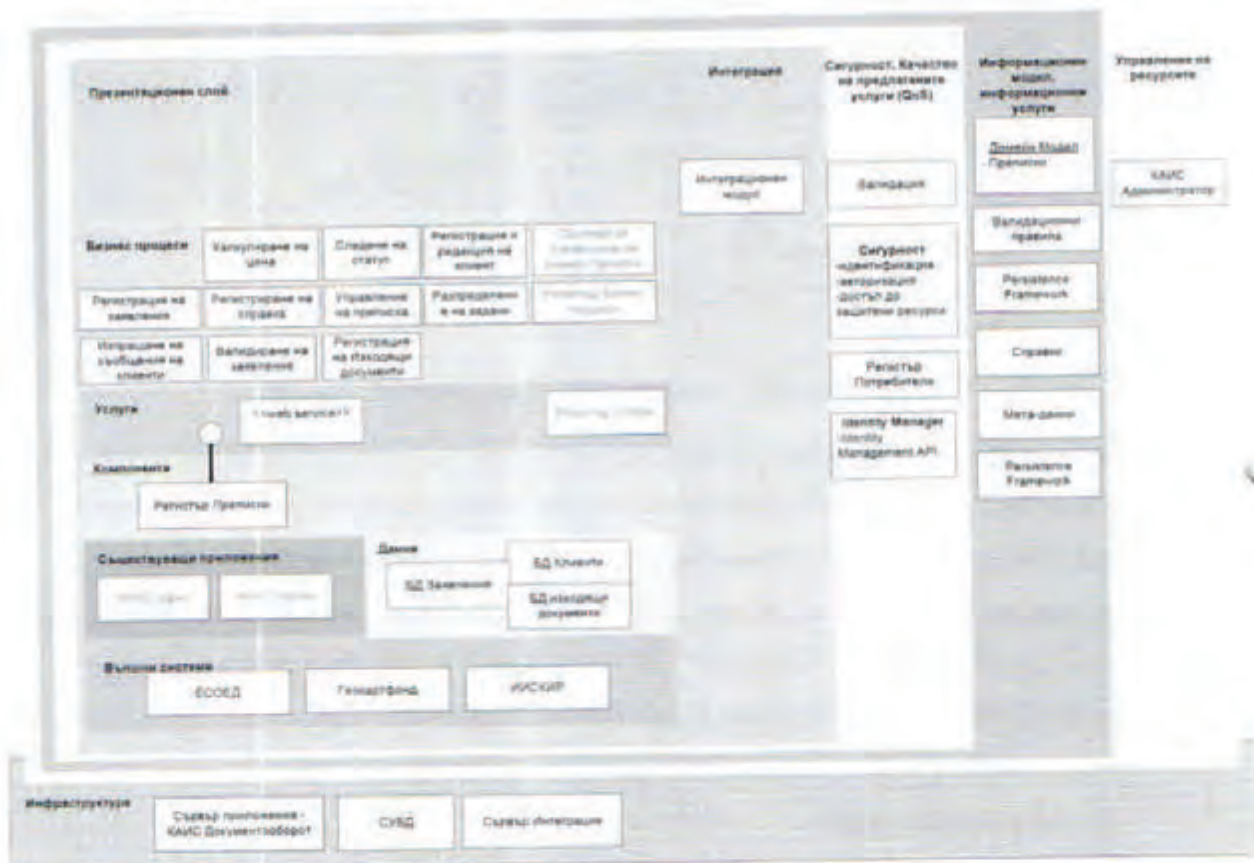
### КАИС Портал се състои от следните под-модули:

• Модул „ЕАУ (електронни административни услуги)“ реализира функционалност за: подаване на заявления за ЕАУ; валидация на заявленията; заплащане на такси за обработка; проверка на статус на изпълнение на ЕАУ и др;

• Модул „КАИС Жалби“ - реализира функционалност за регистрация и управление на жалби, предложения и сигнали, както и регистрация на възражения относно административни актове издадени от АГКК;

- Модул „Най-често задавани въпроси“;
- Модул „Интернет Форум“
- Модул „Карта“.

### 3.2. КАИС Документооборот



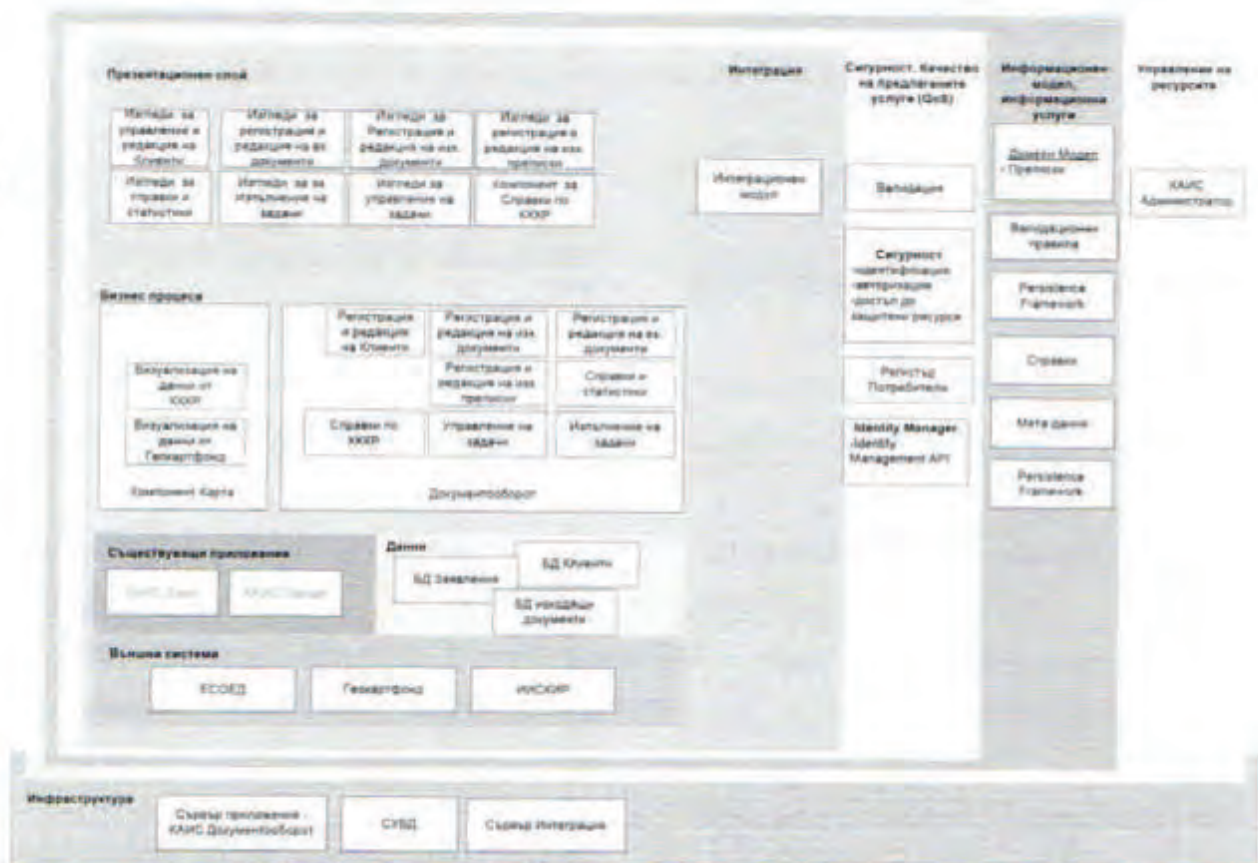
Фигура: Архитектура на КАИС Документооборот

#### Модульт осигурява:

- проверка/валидация на подадените от клиента данни и/или заявления;

- регистрация на клиенти в единна база данни на КАИС;
- регистрация на документи и заявления за услуги на гише;
- плащане за услуги и проверка на плащането;
- разпределение на задачи;
- изработване на резултати от услуги;
- предоставяне на резултати от услуги, предоставяни от КАИС;
- интеграция с ЕСОЕД на електронно правителство; □ администриране и управление на ресурсите на КАИС;
- съхраняване и поддържане на мета данните за обектите.

### 3.3. КАИС Офис



Фигура: Архитектура на КАИС Офис

Модулът е инсталиран в офисите на СГКК, на АГКК и в изнесените работни места и осигурява възможност на служителите да въвеждат постъпнали документи, да регистрират клиенти, да правят справки чрез функции подобни на тези в модула „КАИС портал“.

#### Модулът осигурява:

- проверка/валидация на подадените от клиента данни;

- регистрация на клиенти в единна база данни на КАИС;
- регистрация на документи и услуги в единна база данни на КАИС;
- плащане за услуги, проверка и потвърждаване на плащането;
- предоставяне на резултат от услуга;
- разпределение на задачи;
- изработване на резултати от услуги.

Чрез модула могат да се правят справки от централната и от съответната регионална база данни на кадастъра.

**3.4. КАИС Администратор Модулът осигурява:** функционалност за достъп до всички ресурси на системата, номенклатурни таблици и регистри, данни за клиенти, данни за услуги и други системни ресурси:

- мониторинг на действията на служителите на АГКК и управление на правата на клиентите и служителите;
- промяна на системни параметри и номенклатури;
- създаване и промяна на ЕАУ;
- създаване на потребители, създаване на роли за достъп до системни ресурси;
- изготвяне на справки за използваните от клиентите ресурси на КАИС; □ архивиране и възстановяване на данни.

#### **4. Текущо състояние на ИИСКИР**

През 2001 г. Българското правителство и Световна банка (Международна банка за възстановяване и развитие) сключват Заемно споразумение № 4619 – BUL по проект „Кадастър и имотна регистрация”, като една от клаузите е за създаване на интегрирана информационна система. В периода от 2006 г. до 2008 г. е осъществявано изграждане и тестване на Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР).

Информационната система на кадастъра и имотния регистър е интегрирана информационна система, която се изгражда и поддържа съвместно от Агенцията по геодезия, картография и кадастър и от Агенцията по вписванията.

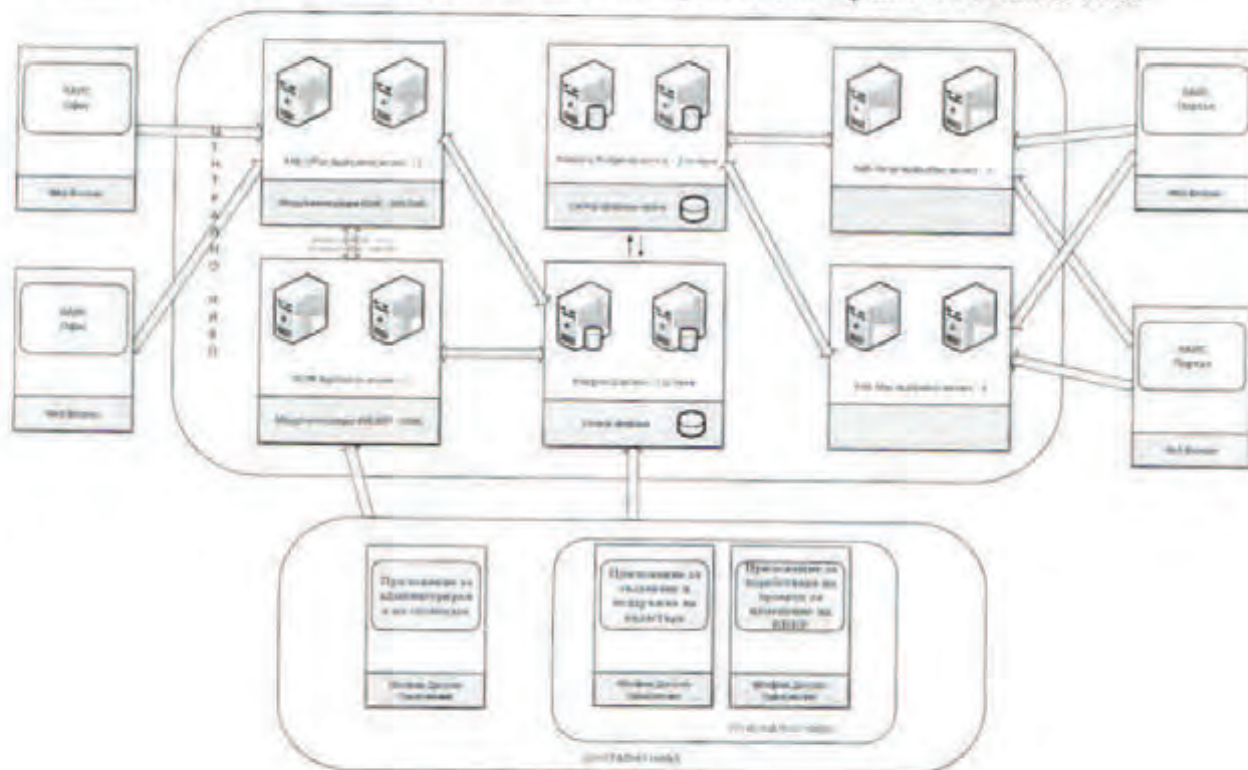
Основното предназначение на системата е надеждно обхващане на данните за граници на собственост, собственици, основания за собственост и ограничения върху собствеността. Интегрираната информационна система на кадастъра и имотния регистър стартира през 2007 г. Цифровата кадастрална карта и кадастрални регистри (КККР), изготвени съгласно ЗКИР е основния масив с пространствени данни в Агенция по геодезия, картография и кадастър. В него се съдържат данни за поземлените имоти, стради и самостоятелни обекти на собственост на територията на страната. Чрез ИИСКИР се поддържа и съхранява кадастралната информация и се изготвят услуги

за гражданите, дружествата, общините и ведомствата. Чрез системата се отразяват настъпили промени в КККР, изготвят се скици, схеми, регистри, извадки и други официални документи и справки от КККР.

Представянето на ИИСКИР се отнася към текущия момент. В описанието са включени общи характеристики на системата и описание на модулите. В случай, че Кандидатите преценят, че искат да се запознаят с документацията преди изготвяне на офертите си, те могат да направят това в сградата на АГКК на адрес София, ул. Мусала 1 след предварителна заявка. В процеса на изпълнение на договора, Изпълнителят не може да изисква от Възложителя като условие за изпълнение предоставянето на документация, която не е била създавана за тази система и не е налична.

#### 4.1. Физическа архитектура на ИИСКИР

Архитектурата на ИИСКИР обхваща частите централно ниво, областно ниво и интеграция с КАИС. Между нивата централно ниво, регионално ниво и КАИС, има изградена комуникационна свързаност от тип VPN, която разрешава съвместната работа на модулите в отделните нива.



Фигура: Схема на архитектурата на ИИСКИР

Пространствените данни в базата данни се съхраняват в ESRI формат в binary large object поле в базата данни. За поддръжка и редакция на пространствените данни в ИИСКИР се ползва ESRI

ArcSDE 9.3 и неговите механизми на работа. Поради това, в базата има създадена и схема SDE. В гео-базата данни се ползва версионния механизъм на ESRI ArcSDE, като за всеки проект се прави нова версия. За СУБД се използва PostgreSQL 9.1, като за целите на балансиране на натоварването се използват 2 физически сървъра с инсталиран pgPool.

#### **4.2. Софтуерни приложения на ИИСКИР**

##### **4.2.1. Приложение за справки и редакции в ИИСКИР**

Приложението дава възможност за извършване на справки, коригиране данните за административни граници, проекти за КККР и КРНИ, разпределяне и назначаване на задачи, получени от КАИС.

Състои се от два компонента:

- Сървърна част - използва PostgreSQL 9.1.18 RDBMS, ESRI ArcSDE 9.3;
- Клиентска част - използва Microsoft .NET Framework 4, ESRI ArcGIS Engine Runtime.

##### **4.2.2. Приложение за администриране на ИИСКИР**

Това е самостоятелно приложение, което дава възможност на администраторите на АГКК за управление на номенклатури, за всички служби по геодезия, картография и кадастър, администриране на базата данни, корекция в заповеди, управление на права/роли/потребители и др.

Състои се от два компонента:

- Сървърна част - използва PostgreSQL 9.1.18 RDBMS, ESRI ArcSDE 9.3; Клиентска част - използва Microsoft .NET Framework 4, ESRI ArcGIS Engine Runtime.

##### **4.2.3. Приложение за тест и миграция в ИИСКИР**

Служи за тестване и миграция на CAD файлове.

Състои се от:

- Сървърна част - използва PostgreSQL 9.1.18 RDBMS, MySQL, Apache Web Server;
- Клиентска част - ActiveX контрола.

##### **4.2.4. Работна станция с пълна функционалност**

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

- Приложение за справки и редакции в КККР с включени всички редакции - клиентска част;
- Приложение за тест и миграция на данни - клиентска част.

##### **4.2.5. Работна станция за справки и редакции в КР.**

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

- Модул за справки и редакции в КККР без включени графични редакции - клиентска част;
- Модул за тест и миграция на данни - клиентска част.

##### **4.2.6. Работна станция за тест**

- Модул за тест и миграция на данни - клиентска част.

#### 4.2.7. Свързаност

Свързаност за всяка работна станция посредством локалната мрежа е до сървърите на ИИСКИР в центъра за данни в АГКК.

АГКК разполага с изградена резервирана WAN мрежа, която свързва центъра за данни в АГКК и всички СГКК в страната. Мрежата е изградена с резервирани връзки, осигуряващи по два независими комуникационни канала между АГКК и всяка СГКК:

- По една линия през мрежата на държавната администрация със скорост 50Mbps;
- По една линия през частен телеком със скорост 50 Mbps.

Мрежата се използва за:

- Връзка между работните станции по места и централната база данни (двупосочно);
- Обмяна на интеграционни съобщения/информация между регионално и централно ниво.

#### 5.Технически изисквания към изпълнението на поръчката по отношение на поддръжката на КАИС и ИИСКИР

Избраният Изпълнител следва да осигури поддръжка на КАИС и ИИСКИР за период от 24 (двадесет и четири) месеца след влизане в сила на договор за възлагане на обществената поръчка. Поддръжката трябва да включва всички необходими дейности за поддръжка работоспособността на системите.

Въпреки че Интегрирани информационни системи за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) - част Кадастър и Кадастрална административна информационна система (КАИС) функционират като две отделни системи, те работят синхронно и едновременно за изпълнение на цялостни и непрекъснати бизнес процеси в АГКК по предоставяне на услуги и поддръжка на КККР. Всяка промяна в тези взаимно свързани процеси налагат едновременна промяна и преработка и в двете системи КАИС и ИИСКИР.

При необходимост, по време на периода ще се осъществяват дейности по осигуряване на експлоатационната годност на системите и ефективното им използване от Възложителя в случай, че настъпят явни отклонения от нормалните експлоатационни характеристики, заложи в спецификацията.

Текущата поддръжка не включва корекции на грешки в други информационни системи на АГКК.

Поддръжката не включва разработка на нови функционалности, освен ако това не се налага за отстраняване на открити дефекти в системата.

За отстраняване на проблеми в работните процеси, свързани с предоставяне на услуги и поддръжка на данни, Изпълнителят следва да реализира корекции и изменения в КАИС и ИИСКИР

по искане на Възложителя, които изискват до 6 (шест) човекомесеца работа общо в рамките на проекта.

При отстраняване на проблеми при работата на системите - приоритетът на проблемите се определя от Възложителя. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

**Категория А** – Сериозно влияние върху бизнес процесите - Критично влияние върху основната функционалност на приложението, то става неизползваемо или работата по изпълнение на процесите е блокирана;

**Категория В** – Съществено влияние върху бизнес процесите – Голямо влияние върху основната функционалност или критично влияние върху вторичната такава. Процесите могат да бъдат изпълнение но със съществено забавяне.

**Категория С** – Несъществено влияние върху бизнес процесите – всички останали технически проблеми

**Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:**

Категория на инцидентите	Време за реакция	Максимално време за отстраняване на проблема
А	до 1 час	до 8 часа
В	до 4 часа	до 1 ден
С	до 1 ден	до 3 дни

Посочените срокове за отстраняване на неизправности могат да бъдат променени за възникнал конкретен инцидент, след подробна обосновка от Изпълнителят за необходимото технологично време в процеса по изпълнение. Изпълнителят трябва да предложи временно решение за заобикаляне на дален проблем до отстраняването му с цел да се не се блокира и прекъсва работния процес в АГКК.

Инциденти, които не са отстранени в договорените срокове, ще бъдат ескалирани до високи управленски нива в съответствие с процедурата за поддръжка и обслужване.

Минималният обхват на поддръжката трябва да включва:

- Извършване на диагностика на рашортуване на проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на проблеми, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на поръчката;



- Отстраняване на проблеми, възпрепятстващи правилното изпълнение на работните процеси;
- Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на проблеми в системата;
- Експертна поддръжка и подпомагане на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден);
- Актуализация, допълване и предаване на нова версия на документацията и изходните програмни кодове на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на поддръжката. Актуализираната документация и програмни кодове се предават съответно след края на първата година от поддръжката и в края на договора. Възложителят може да поиска предоставяне на Актуализирана документация и програмни кодове и извън гореописаните периоди, като изпълнителят трябва да ги подготви и предаде в едномесечен срок.
- Поддръжка на системата КАИС, с минимум следния обхват:
  - КАИС офис, КАИС Документооборот, КАИС Портал, в т.ч. оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при:
    - ✓ създаване и/или управление на потребителски профил;
    - ✓ подаване и плащане на заявления и справки;
    - ✓ работа с карта;
    - ✓ корекция на заявление;
    - ✓ изготвяне на специфични справки;
    - ✓ подаване на входящи документи;
    - ✓ регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
    - ✓ регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
    - ✓ справки по деловодство;
    - ✓ предоставяне на резултат от услуга;
    - ✓ управление на система за често задавани въпроси и отговори (FAQ);
    - ✓ управление на справочна система с практики в АГКК;
    - ✓ подаване на жалби и сигнали в КАИС Портал;
    - ✓ Запис и четене на файлове на файлов сървър
  - Оказване на помощ на СГКК при допуснати грешки, като например:

✓ Сменен заявител на заявление, и необходимост той да бъде сменен след като е приключено;

✓ Статус на заявление – промяна, връщане;

✓ Нулиране на заявление;

✓ Установяване на причини и проблеми при работа на системата (липса на достатъчно място, спиране на електрозахранването);

✓ Проблеми при изготвяне на справки;

✓ Проблеми при вписване ли получаване на заявления от Служба по вписвания;

✓ Изтриване на електронен подпис на клиент;

✓ Справка за роля на потребител;

✓ Справка наличност по сметка;

○ Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Офис;

○ Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Документооборот;

○ Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Портал;

○ Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;

○ Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;

○ Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с ИИСКИР;

○ Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.

• Поддръжка на системата ИИСКИР, с минимум следния обхват:

○ Отстраняване на открити проблеми в ИИСКИР Десктоп, Административен модул и модул за тест и миграция;

○ Оказване на съдействие при разрешаване на проблеми, свързани с данните в ИИСКИР, които са в следствие на операторска грешка и не могат да бъдат разрешени със средствата на ИИСКИР. (Въвеждане/ корекция на стар идентификатор за схеми, Почистване на дублирани основни заповеди за имоти и други);

○ Оказване на съдействие при почистване на грешки в проекти между две области/две землища;

○ Оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при миграция на данни;

○ Оказване на съдействие при проблем с добавяне на файлове;

○ Оказване на съдействие при проблеми при миграция на нови карти от КВС.

○ Оказване на съдействие при проблеми с поддръжката на кадастралната карта и

○ кадастрални регистри;

- Оказване на съдействие при проблеми с издаване на скици, справки, заповеди и други удостоверителни документи;
- Оказване на съдействие при импорт/експорт CAD4 файл;
- Оказване на съдействие при управление на права и роли за достъп;
- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с КАИС;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.

По време на изпълнението Изпълнителят трябва да осигури използването на web базирана система за регистриране и проследяване на инцидентите, която да се използва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя; В тази система Изпълнителят е длъжен да описва установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, вкл. приложени изпълнени скриптове за промяна на базата данни, указания за предотвратяване на повторното им възникване (там където е възможно), указания към екипа на АГКК за справяне с подобни инциденти (там където е възможно) в случай на повторно възникване.

Изпълнителят трябва да конфигурира тестова среда в АГКК, която да се използва при тестване на нови версии на софтуера. При промяна на продуктивната среда, същите промени се отразяват и в тестовата среда, за да се поддържа актуална.

В края на всеки месец Изпълнителят представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им, предприетите действия, време за отстраняване и дадени указания. На база на тези доклади Възложителят приема работата за съответния период.

В случай на бъдещо надграждане или преработка на отделни модули на системи КАИС и ИИСКИР по друг допълнителен договор, в резултат на което те влизат в гаранционен период, тези модули престават да бъдат част от обекта на настоящата поддръжка от пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените модули.

В случай на бъдещо цялостно надграждане или преработване на системите КАИС и ИИСКИР по друг отделен договор, в резултат на което целите системи с всички техни модули влизат в гаранционен период, настоящия договор за поддръжка се прекратява, считано от момента на пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените системи.

В своето техническо предложение участникът трябва да представи минимум следните части:

1 . Описание и примери за техническа и административна документация по време на изпълнение на проекта.

В техническото предложение кандидатът трябва да опише каква техническа и административна документация ще предава по време на изпълнение на проекта, като представи съдържание и примерна структура на документите.

2. Методология за изпълнение и управление на процесите по поддръжката на системите, като трябва да обоснове избора си на методология и да дефинира задачите, които ще изпълнява в рамките на проекта, за целите на успешното му изпълнение. Участникът трябва да направи разпределение на дефинираните от него задачи между членовете на предложения от него екип за изпълнение на поръчката.

3. Начини и средства за мониторинг и комуникация - начини за осъществяване на комуникацията вътре в самия екип на Изпълнителя и външно с екипа на Възложителя, начини за координация и съгласуване на дейности и други организационни аспекти, които са необходими за качествено и навременно изпълнение на възложената услуга.

4. Пълно описание на необходимите технически (хардуерни и софтуерни) ресурси, които ще използва Изпълнителя за всяка от посочените от него задачи, и които покриват сървърните технологии и техническа инфраструктура, използвани при Възложителя.

5. Средства и стратегия за управление на сигурността на информацията.

Участникът трябва да представи подхода и методологията за осигуряване на достатъчно ниво на мрежова и информационна сигурност, релевантно на утвърдени практики и стандарти.

6. Стратегия за управление на рисковете и регистър на потенциалните рискове.

Участникът трябва да опише в своето техническо предложение план за управление на риска и регистър на рисковете като предложи мерки за управление на описаните в регистъра рискове, на базата на извършена и описана в техническото предложение оценка на вероятността и влиянието им. Участникът трябва да разработи рамка на рисковете, определена от категории, подкатегории и типове риск, която дава нагледна представа за естеството на риска и може да се използва при идентифицирането на рисковете в организацията.

7. Стратегия за управление на качеството. Участникът трябва да опише в своето предложение подход и план за осигуряване на качеството на предоставяната от него услуга, релевантно на утвърдени практики и стандарти

8. Реакция и отстраняване на описани в документацията инциденти. В тази част участникът трябва да представи за всеки инцидент от техническото задание конкретен подход за реакция, който да гарантира своевременно отстраняване на проблема и примерни данни за възпроизвеждане, която да включва:

- конкретно дефинирани вероятни причини за възникване, които трябва да са относими към конкретния проблем;

- категоризиране на конкретния проблем в зависимост от предполагаемата специфична сфера на възникване и модул на системата (например: инфраструктурата, софтуер, система за управление на бази данни, самите данни в базата и др.);

- конкретни задачи за изпълнение на всеки инцидент, като задачите трябва да са избрани така, че да са относими към конкретния инцидент и да гарантират своевременното му отстраняване;

- конкретни действия, които да позволят на Възложителя заобикаляне на проблема и продължаване на работния процес, докато тече отстраняването му;

- необходими човешки и технически ресурси, оптимизирани за всеки инцидент;

- предполагаемо време за изпълнение на дейностите по отстраняване на инцидента;

- конкретни последващи действия след окончателно отстраняване на всеки инцидент, в т.ч. конкретизирана насоката на проучване и анализ на причините, довели до инцидента;

С оглед на това, че бързото и ефективно отстраняване на инцидентите е цел непрекъснат работен процес е от основно значение за функционирането на дейността на Агенцията. Възложителят няма да отчита за правилно описани инциденти, за които:

- е представен един стандартен и еднотипен план за действие, чрез предложен широк спектър от възможни причини за всеки инцидент, без да е отчетена спецификата на проблема и без да е съобразено дали всички предложени причини са относими към конкретните инциденти.

- са класифицирани и категоризирани във всички възможни сфери на възникване, без да е отчетена спецификата на проблема.

- са изброени еднотипни задачи и действия, но не е разгледано конкретно дали е необходимо да се изпълняват всичките за отделните инциденти.

#### **5.1. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на КАИС**

Към момента има действащ договор, в обхвата на които има гаранционно обслужване на модули на КАИС:

- Договор №ИС-58/09.05.2016г., с предмет: „Интегриране на компонентите на регистрите на АГКК, доразвиване на съществуващи и разработване на нови електронни услуги“, срок на гаранционна поддръжка 72 месеца, до 19.12.2022 г.;

Избраният изпълнител следва да включи в обхвата на своята текуща поддръжка, модулите, обект на гаранционно обслужване по гореописания договор, след приключване на периода на тяхната гаранция или в случай на прекратяване на този договор, с изключение на тези които все още ще са действащи към момента на приключване на изпълнението на настоящия проект.

Модулите, обект на гаранционна поддръжка по гореописания договор, са както следва:

- Интеграционни компоненти на КАИС със Система за управление на електронния архив на геокартфонд (СУЕАГ) и Информационна система за специализирани карти на черноморското крайбрежие (ИССКЧК).

- Интерфейс и функционалности на КАИС портал;

- Нова електронна услуга „Разглеждане на Кадастралната карта и кадастралните регистри от заинтересованите лица и отправяне на писмени възражения пред СГКК преди приемането им“

- Договор № ИС-151/11.12.2017 г. с предмет: „Реализиране на функционалности в КАИС за подобряване административното обслужване от страна на оправомощени по закон лица“, срок на гаранционна поддръжка 6 месеца, до 18.05.2018 г.;

Избраният изпълнител следва да включи в обхвата на своята текуща поддръжка функционалностите, обект на гаранционно обслужване по гореописаният договор, след приключване на периода на тяхната гаранция.

В случай, че даден проблем изисква едновременни действия и в модули, които са все още обект на гаранционна поддръжка, то изпълнителят на настоящата поръчка трябва да осъществи комуникация с отговорните лица по съответната гаранционна поддръжка и да организира и синхронизира действията на екипите на двете страни.

#### **6. Рискове свързани с изпълнението на обществената поръчка.**

Възложителят е идентифицирал следните рискове, свързани с изпълнението на поръчката и експлоатацията на системите:

- рискове породени от несъвместимости и/или програмни грешки (bugs) на използваните базови софтуерни продукти;

- рискове породени от използването на наличните или предложените за използване за целите на проекта хардуерни платформи при Възложителя;

- рискове от специфични развойни технологии, използвани при поддръжката и поправка на открити проблеми;

- рискове от невъзможност за изпълнение на процеси в системата поради забавяне на отстраняването на съществени проблеми;

- рискове от претоварване на системата като цяло или на отделни компоненти от системата след пускането ѝ в експлоатация.

#### **7. Примери за инциденти при извършване на текуща поддръжка на КАИС и ИИСКИР**

Възложителят посочва следните примери за инциденти, които реално са възниквали в хода на работата с КАИС:

1. Промяна на статус на неправомерно приключено заявление, поради необходимост от доработка;

2. Невъзможност за регистрация на заявление в КАИС, системата връща съобщение „Грешка при работа с базата данни“;
3. В КАИС са се регистрирали заявления без входящ номер;
4. Невъзможно изпълнение на справка от КККР, подадени от клиентите през портала. Съобщението, което се връща от системата като статус на заявката е „Невъзможно изпълнение“;
5. За даден потребител е въведен договор с тарифен шаблон за безплатни справки. Въпреки че в шаблона са отразени необходимите цени за услугите, същите не се сменят в заявлението при избора на договора;
6. Проблем с отразяване на правата на клиенти в системата – клиентът има зададени права за изпълнение на определени заявки, но въпреки това системата му връща съобщение „Нямате необходимите права за да извършите това действие“;
7. При редакция на съществуващо заявление, след записа му сумите по задачите в него се променят без да е извършена такава корекция от служителя;
8. Проблеми с отразяване на наличните суми в профил на клиент – клиентът е извършил плащане, което не се е отразило в сметката му.
9. Проблем със сметка на клиент – при опит да се извърши плащане системата казва, че няма достатъчна наличност, въпреки че е блокирала сумата.
10. Проблеми с интеграцията между Агенция по вписванията (Имотен регистър) и АГКК (КРНИ) – не се получават съобщения от Служба по вписвания;
11. От Агенция по вписвания се регистрира многократно едно и също съобщение например заявка от вписванията за Разград е получена 318 пъти в КАИС. Получава се постоянно през 20 минути.

Възложителят посочва следните примери за инциденти, които реално са възниквали в хода на работата с ИИСКИР:

1. Грешка при автоматично почистване на грешки в проект – в проекта дава грешки в имоти, които липсват в проекта;
2. Неуспешно определяне на област за редакция – при определяне на проект за имот по заявление програмата блокира или дава съобщение „Невъзможно определяне“;
3. Проблем при актуализация на проект – системата дава грешка „Неуспешна актуализация“;
4. Грешка при миграция на данни – миграцията е прекъсната и част от данните не са се мигрирали;
5. Проблем при заличаване на имоти – след пускане на списък с имоти за изтриване системата връща грешка при изпълнението;

6. Проблеми при генериране на скици – липсват номера на съседни имоти;
7. Невъзможност за генериране на скица – към имота има закачени две заповеди за одобрение, като едната няма отношение към него.
8. Невъзможност за мигриране на данни от новоприета КККР, поради съществуване на исторически идентификатори в системата;
9. Не се генерира заповед за изменение за проект от КККР;
10. Проблеми при копиране на контур от файл;
11. Проблем при инсталация на програмата – въпреки че предишната версия е деинсталирана коректно, при инсталиране на новата версия по време на инсталацията се търси път до стар и несъществуващ „msi“ пакет



# ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

## ЗА УЧАСТИЕ В ОТКРИТА ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

„Осигуряване и поддръжка на информационни системи за кадастрални и специализирани данни в АГКК“  
по 3 (три) обособени позиции:

**Обособена позиция № 1** ‘Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната Административна Информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър“ за Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК)“



Съобщение за информация

Бул. в. л. п. н. 2 5300



А

Съобщение за информация

Бул. в. л. п. н. 2 5300

А

Съобщение за информация

Бул. в. л. п. н. 2 5300

А

Съобщение за информация

Бул. в. л. п. н. 2 5300

W

ДО

ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР НА  
АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,  
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ**

**Осигуряване и поддръжка на информационни системи за кадастрални  
и специализирани данни в АГКК“ по 3 (три) обособени позиции:**

**Обособена позиция № 1 “Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната  
Административна Информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна  
система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър“ за Агенция  
по геодезия, картография и кадастър (АГКК)“**

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

От „МАПЕКС“ АД

чрез Николай Петров Лазаров в качеството му на Изпълнителен директор

Седалище и адрес на управление: гр. София 1784, бул. Андрей Ляпчев №51  
ЕИК: 130562409

Представявано от Николай Петров Лазаров  
в качеството му на Изпълнителен директор

Телефон: 02/917 19 71

Факс: 02/917 19 79

e-mail: office@mapex.bg

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

I. Декларираме, че сме запознати и ще изпълним дейностите по предмета на обществената поръчка в съответствие с изискванията Ви, посочени в Техническата спецификация на настоящата поръчка, изискванията на Възложителя в документацията за участие и всички приложими нормативни актове, както следва:

I. Описание и примери за техническа и административна документация по време на изпълнение на проекта:



Образец № 2.1.

Методиката за изготвяне на документацията е част от цялостната методология за управление на проекта. Спазвайки принципите на РМВОК екипът на Изпълнителя ще предоставя на Възложителя редовно резултатите от дейности по проекта. Този подход ще позволи в рамките на изпълнение на проекта да се достигне до пълни и точни резултати с минимален риск от непълноти, разминавания с очакванията на Възложителя или неспазване на срокове. Документацията ще бъде изготвена на български език и ще бъде предадена на Възложителя в електронен вид и/или на хартия. В хода на изпълнение на проекта Изпълнителят ще предаде на Възложителя следното:

1.1. Приемо-предавателни протоколи

Изпълнителят и Възложителят ще подписват приемо-предавателни протоколи, удостоверяващи предаването и приемането на месечните доклади.

Всички документи за външно обръщение и контролираните документи по проекта ще се преглеждат от ръководителя по качеството за точен формат и техническо съдържание, преди да бъдат предадени на Възложителя.

Ние имаме разработена и внедрена система за управление на документи, записи и електронна информация, отговаряща на стандарта ISO 9001. При изготвянето и управлението на проектната документация ще бъдат спазвани процедурите, заложили в тези системи. Системите за управление на документите, записи и електронна информация са базирани на:

- Управление на документи (Document Management) – компонент, осигуряващ съхранение, извличане и използване на документите, контрол на версиите, сигурност и систематизиран подход при организирането на информация;
- Управление на уеб съдържанието (Web Content Management) – компонент, осигуряващ динамично обновявано съдържание и спомагащ за достигане на актуализираната информация мигновено до всички заинтересовани лица;
- Управление на записите (Records Management) – компонент, осигуряващ дългосрочно съхранение на официални документи, автоматизация на работата с корпоративни архиви, съвместимост с изискванията на законодателството в съответната сфера;
- Сканиране и разпознаване (Imaging) – осигурява привеждането на хартиени документи в електронен вид, чрез технологии за сканиране и разпознаване;
- Политики за съвместна обработка (Collaboration) – информационно осигуряване на съвместната работа с документи;
- Управление на работния поток (Workflow) – поддръжка на бизнес процесите, свързани с обработка на документи, маршрутизиране на съдържанието, възлагане на задачи и контрол на тяхното изпълнение.





МАРКЕТИНГ

### ПРИЕМО ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ

В изпълнение на договор № XX от дата дд.мм.гг. с предмет „Осигуряване и поддръжка на информационна система за кадастрални и специализирани данни в АГХ“

Догод. №

В изпълнение на дейността по заключен договор Възлагателят е изпратил от Изпълнителя с Приемно предавателен протокол от дата дд.мм.гг. следното:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Възлагателят е разгледал получените материали и дейности и ги приема без забранки, пропуск и забавки.

Протоколът се подписва в два екземпляра еквивалентно.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

За Възлагателя

За Изпълнителя

Име Фамилия

Име Фамилия

Длъжност

Длъжност

МАРКЕТИНГ  
Делегиран орган, ООД „М.С.С.С.“  
Ет. Пловдив, Пловдив № 2, ал. 2  
Телефон: +359 88 71 12 12

МАРКЕТИНГ  
Делегиран орган, ООД „М.С.С.С.“  
Ет. Пловдив, Пловдив № 2, ал. 2  
Телефон: +359 88 71 12 12

МАРКЕТИНГ  
Делегиран орган, ООД „М.С.С.С.“  
Ет. Пловдив, Пловдив № 2, ал. 2  
Телефон: +359 88 71 12 12

Примерен документ: Приемно-предавателен протокол

### 1.2. Протоколи от срещи

Протоколите от проведени срещи ще съдържат данни за участниците в срещата, дневен ред; описание на постигнати резултати от срещата; информация за следващата насрочена среща; други.



Образец № 2.1.



МАПЕКС АД

ПРОТОКОЛ ОТ СРЕЩА № 1 / 000

по Договор от дата 03.03.2023 г.

между АГК и „Матрикс“ АД

с предмет: "Обслужване и поддръжка на информационните системи в мащабните и специализирани данни в АГК"

Участници в срещата:

От страна на АГК:

Технически експерт по изпълнението на договора и прилагането на готовия продукт:

1. XXX

2. XXX

От страна на „Матрикс“ АД:

1. XXX

Дневен ред:

1. Срещата с мн. XXX

2. Разпределение на задачи и планиране на следващата среща.

По чл. 1. На срещата XXX

По чл. 2. На срещата се съставя списък с XXX, на които да бъдат обсъдени следващите задачи:

1. XXX

2. XXX

Протоколът от срещата в 2 (два) екземпляра е попълнен, 1 (една) е в оригинал и 1 (една) е копие.

За АГК:

XXX

XXX

За „Матрикс“ АД:

XXX

XXX

MAPEX AD, Sofia, Bulgaria, 1113 Sofia, Tel: +359 2 81 11 111, Email: info@mapex.bg

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Примерен документ: Протокол от среща по изпълнение на проект

1.3.Пиема за кореспонденция



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

**МАРЕХ**

ДО АГКЕ  
ГР СОФИЯ  
НА ПРЕДСЕДАТЕЛЯ НА  
ИМЕ ФУНКЦИЯ  
ДЪЛЖНОСТ

**ПИСМО**

Отнася: Договор № XX от дата dd.mm.гг., с предмет „Обслужване и поддръжка на информационни системи и бази данни и свързани услуги в АГКЕ“  
Учредител Г-н Г-жа  
Това е писмо с изяснение на обстоятелства по конкретен договор предмет: текст, текст, текст

Целия текст №1. Текст, текст, текст

Гр София  
Д-м.гг.

С Уважение  
ИМЕ ФУНКЦИЯ  
ДЪЛЖНОСТ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

МАРЕХ АД Делегация: София, ул. "Славейков" 1 Тел. 02/944 0000 (М. 2, М. 3) Телефакс: 02/944 0001	МАРЕХ АД Делегация: София, ул. "Славейков" 1 Тел. 02/944 0000 (М. 2, М. 3) Телефакс: 02/944 0001	МАРЕХ АД Делегация: София, ул. "Славейков" 1 Тел. 02/944 0000 (М. 2, М. 3) Телефакс: 02/944 0001
---	---	---

Примерен документ: Писмо за официална кореспонденция

1.4. Release Notes (Бележки към версия)

Release Notes (Бележки към версия) съдържат данни за поправените към текущата версия несъответствия в работата на системата, спрямо предходната версия.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

МАРЕХ АД  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ  
110

МАРЕХ

История на промените  
Версия 13.2 от 10.02.2018 г.

Оправени проблеми

№	Проблема	Описание
1	Блок за поддръжка	Табла "Блок за поддръжка" в портала да се замени с "Централа"
2	Добавяне в данни	В края на данните преди да бъде изпратени за получаване на влиятелен номер в добавен следният текст: ИЗВЕЩАЕ № 6, № ОБЛЪЧНО № 38, ал. 3 от ЗАКОНА № 82-02/20-4 ОТ 11 ОКТОМРИ 2016 Г. ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ОТ КАДАСТРАЛНАТА КАРТА И КАДАСТРАЛНИТЕ РЕГИСТРИ Таблиците за всички услуги са предоставени, като се започва по сметка на Агенцията по геодезия, картография и кадастар чрез предоставяне на Банков превод, електронно разплащане чрез оператори за електронно разплащане или ПОС терминали и др. или за корпоративен на данните са заредени от момента на получаване на потвърждение за извършен превод от банката.
3	Описание на електронен чужд	Полето "Описание на вл. подготв. в задължение в който и на място на това "Описание" е затиснато "Описание на прелиминарен файл"
4	Календар от службата	1. Полето "Календар от службата" се изключва, а

СОФТ

		портала само когато има задължен клиент.
5	Дублиране на прозорци	В КЛАС Общ и КЛАС Админ при отваряне на задължение през прозорец на човека, се дублират прозорците. При затваряне, се затваря и прозорец на профила - вече няма да се затвори само единия прозорец.
6	Чрез куриерски услуги	Табла от картоната е преведен от портала, тъй като вече няма възможност да се избира доставка с куриер в задължението. Стар текст, не съвпада с действително за връзка с клиента.
7	Дублиране на договори при възвращане	При възвращане на договор, той да се дублира - създава се два пътя. Проблема е отстранен с новата версия.
8	Показване на статус	При Проверка на статус на задължение в КЛАС портал се извежда легенда със значението на всеки статус и връзка към телефонното на СДК.
9	КЛАС портал Платени	Менюта "НОВИНИ" на задължението страница повтаря последните 2 новини в портала, като бутон "Виж всички" остава дублиран. Добавена е възможност за преминаване на страницата към новината.

Примерен документ: Release Notes (Бележки към версия)

1.5.Месечни отчети

Месечните отчети съдържат информация за свършената през изминалия месец работа по поддръжката на системата, инсталираните версия за периода и др.



Образец № 2.1.

4. Изпълнение на Закона от № 15 от 11.01.2007 г. относно  
Годишен отчет за дейността на адвокатите в Република  
България, в периода: 01.01.2007 г. до 31.12.2007 г.  
и други свързани с изпълнението на Закона

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

2017

1. Цел и обхват

Целта на настоящия доклад е да предостави отчет за изпълнение на Закона за  
отчетността на адвокатите от 11.01.2007 г. (ЗЗДЛ) относно дейността на  
адвокатите, адвокатите и адвокатите (ИПЧ), адвокатите и адвокатите (ИПЧ),  
адвокатите, и други свързани с изпълнението на Закона за отчетността  
за дейността на адвокатите (ЗЗДЛ).

Целта на доклада е да бъде изпълнена в съответствие с изискванията на  
ЗЗДЛ.

Отчетният период обхваща времето от 01.01.2007 г. до 31.12.2007 г.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

2. Общ преглед

В рамките на изпълнение на отчетния период бяха обработени следните инциденти:

3. За кадастрална административна информационна система (КАИС):

№	№	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт
1	2007	№ 1	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт
2	2007	№ 2	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт
3	2007	№ 3	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт
4	2007	№ 4	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт
5	2007	№ 5	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт	Съдебен акт

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Примерен документ: Месечен отчет

1.6. Ръководства

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

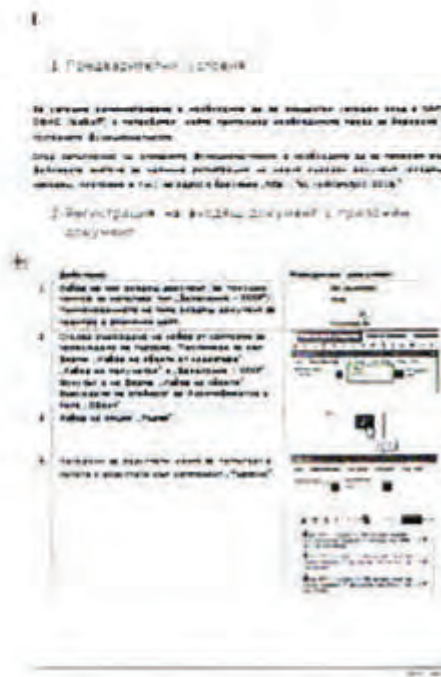


Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



- Ръководство на администратора;
- Ръководства на потребителя.



Примерен документ: Ръководство на потребителя

2. Методология за изпълнение и управление на процесите по поддръжката на КАИС и ИИСКИР:

Избраната от нас методология за изпълнение и управление на процесите по поддръжка е приложима при изпълнение на текущия проект, защото гарантират успешното изпълнение на проекта. Тя позволява лесно и бързо изпълнение на очакваните задачи за изпълнение в рамките на проекта, както и управление и контрол на целия проект като цяло. Методологията дава възможност да се наблюдават всички действия от страна на екипите по изпълнение на проекта, както и тяхната ефективност и ефикасност. Методологията позволява да се управляват всички процеси, както и да се извършва мониторинг на вече приключили такива.

Ще осигурим поддръжка на КАИС и ИИСКИР за период от 24 (двадесет и четири) месеца след влизане в сила на договор за възлагане на обществената поръчка. Поддръжката ще включва всички необходими дейности за поддръжка работоспособността на системите.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

Въпреки че Интегрирани информационни системи за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) - част Кадастър и Кадастрална административна информационна система (КАИС) функционират като две отделни системи, те работят синхронно и едновременно за изпълнение на цялостни и непрекъснати бизнес процеси в АГКК по предоставяне на услуги и поддръжка на КККР. Всяка промяна в тези взаимно свързани процеси налагат едновременна промяна и преработка и в двете системи КАИС и ИИСКИР;

При необходимост, по време на периода ще се осъществяват дейности по осигуряване на експлоатационната годност на системите и ефективното им използване от Възложителя в случай, че настъпят явни отклонения от нормалните експлоатационни характеристики, заложиени в спецификацията.

Текущата поддръжка не включва корекции на грешки в други информационни системи на АГКК.

Поддръжката не включва разработка на нови функционалности, освен ако това не се налага за отстраняване на открити дефекти в системата.

За отстраняване на проблеми в работните процеси, свързани с предоставяне на услуги и поддръжка на данни, Изпълнителят ще реализира корекции и изменения в КАИС и ИИСКИР по искане на Възложителя, които изискват до 6 (шест) човекомесеца работа общо в рамките на проекта.

При отстраняване на проблеми при работата на системите - приоритетът на проблемите се определя от Възложителя. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

**Категория А** – Сериозно влияние върху бизнес процесите - Критично влияние върху основната функционалност на приложението, то става неизползваемо или работата по изпълнение на процесите е блокирана;

**Категория В** – Съществено влияние върху бизнес процесите – Голямо влияние върху основната функционалност или критично влияние върху вторичната такава. Процесите могат да бъдат изпълнение но със съществено забавяне.

**Категория С** – Несъществено влияние върху бизнес процесите – всички останали технически проблеми

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:

Категория на инцидента	Време за реакция	Време за отстраняване на проблема

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

A	до 1 час	до 8 часа
B	до 4 часа	до 1 ден
C	до 1 ден	до 3 дни

Посочените срокове за отстраняване на неизправности могат да бъдат променени за възникнал конкретен инцидент, след подробна обосновка от Изпълнителят за необходимото технологично време в процеса по изпълнение. Изпълнителят ще предложи временно решение за заобикаляне на даден проблем до отстраняването му с цел да се не се блокира и прекъсва работния процес в АГКК.

Инциденти, които не са отстранени в договорените срокове, ще бъдат ескалирани до по-високи управленски нива в съответствие с процедурата за поддръжка и обслужване.

Минималният обхват на поддръжката ще включва:

- Извършване на диагностика на рапортуване на проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Отстраняване на проблеми, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на поръчката;
- Отстраняване на проблеми, възпрепятстващи правилното изпълнение на работните процеси;
- Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на проблеми в системата;
- Експертна поддръжка и подпомагане на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден);
- Актуализация, допълване и предаване на нова версия на документацията и изходните програмни кодове на системата при установени явни несъответствия с фактически реализираните функционалности, както и в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на поддръжката. Актуализираната документация и програмни кодове се предават съответно след края на първата годиш от поддръжката и в края на договора. Възложителят може да поиска предоставяне на Актуализирана документация и програмни кодове и извън гореописаните периоди, като изпълнителят ще ги подготви и предаде в едномесечен срок.
- Поддръжка на системата КАИС, с минимум следния обхват:

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

АЛЕКС А.А.  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

o КАИС офис, КАИС Документооборот, КАИС Портал, в т.ч. оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при:

- ✓ създаване и/или управление на потребителски профил;
- ✓ подаване и плащане на заявления и справки;
- ✓ работа с карта;
- ✓ корекция на заявление;
- ✓ изготвяне на специфични справки;
- ✓ подаване на входящи документи;
- ✓ регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
- ✓ регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
- ✓ справки по деловодство;
- ✓ предоставяне на резултат от услуга;
- ✓ управление на система за често задавани въпроси и отговори (FAQ);
- ✓ управление на справочна система с практики в АГКК;
- ✓ подаване на жалби и сигнали в КАИС Портал;
- ✓ Запис и четене на файлове на файлов сървър

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

o Оказване на помощ на СГКК при допуснати грешки, като например:

- ✓ Сменен заявител на заявление, и необходимост той да бъде сменен след като е приключено;
- ✓ Статус на заявление – промяна, връщане;
- ✓ Нулиране на заявление;
- ✓ Установяване на причини и проблеми при работа на системата (липса на достатъчно място, спирания на електрозахранването);
- ✓ Проблеми при изготвяне на справки;
- ✓ Проблеми при вписване ли получаване на заявления от Служба по вписвания;
- ✓ Изтриване на електронен подпис на клиент;
- ✓ Справка за роля на потребител;
- ✓ Справка наличност по сметка;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

o Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Офис;

o Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Документооборот;

o Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Портал;



Образец № 2.1.

- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
  - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
  - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с ИИСКИР;
  - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.
- Поддръжка на системата ИИСКИР, с минимум следния обхват:
    - Отстраняване на открити проблеми в ИИСКИР Десктоп, Административен модул и модул за тест и миграция;
    - Оказване на съдействие при разрешаване на проблеми, свързани с данните в ИИСКИР, които са в следствие на операторска грешка и не могат да бъдат разрешени със средствата на ИИСКИР. (Въвеждане/ корекция на стар идентификатор за схеми. Почистване на дублирани основни заповеди за имоти и други);
    - Оказване на съдействие при почистване на грешки в проекти между две области/две землища;
    - Оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при миграция на данни; ○ Оказване на съдействие при проблем с добавяне на файлове;
    - Оказване на съдействие при проблеми при миграция на нови карти от КВС.
    - Оказване на съдействие при проблеми с поддръжката на кадастралната карта и кадастрални регистри;
    - Оказване на съдействие при проблеми с издаване на скици, справки, заповеди и други удостоверителни документи;
    - Оказване на съдействие при импорт/експорт CAD4 файл;
    - Оказване на съдействие при управление на права и роли за достъп;
    - Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
    - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
    - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с КАИС;
    - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

118

**Образец № 2.1.**

По време на изпълнението Изпълнителят ще осигури използването на web базирана система за регистриране и проследяване на инцидентите, която ще се използва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя; В тази система Изпълнителят ще описва установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, вкл. приложени изпълнени скриптове за промяна на базата данни, указания за предотвратяване на повторното им възникване (там където е възможно), указания към екипа на АГКК за справяне с подобни инциденти (там където е възможно) в случай на повторно възникване.

Изпълнителят ще конфигурира тестова среда в АГКК, която ще се използва при тестване на нови версии на софтуера. При промяна на продуктивната среда, същите промени се отразяват и в тестовата среда, за да се поддържа актуална.

В края на всеки месец Изпълнителят ще представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им, предприетите действия, време за отстраняване и дадени указания. На база на тези доклади Възложителят приема работата за съответния период.

~~Заличена информация~~  
~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

В случай на бъдещо надграждане или преработка на отделни модули на системи КАИС и ИИСКИР по друг допълнителен договор, в резултат на което те влизат в гаранционен период, тези модули престават да бъдат част от обекта на настоящата поддръжка от пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените модули.

В случай на бъдещо цялостно надграждане или преработване на системите КАИС и ИИСКИР по друг отделен договор, в резултат на което целите системи с всички техни модули влязат в гаранционен период, настоящия договор за поддръжка се прекратява, считано от момента на пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените системи.

**2.1.Метод на изпълнение**

По време на периода Изпълнителят ще осигури използването на уеб базирана система за регистриране и проследяване на дефектите, която да се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя (Bug Tracking System) – Redmine – <http://redmine.mapex.bg>. Системата се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя. Като посредством вградените средства на уеб базираната система ще се генерират регулярни месечни отчети за разпространение на информацията. Пример за генериран отчет:

~~Заличена информация~~  
~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

~~Заличена информация~~  
~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.



Уведомяване за възникване на проблем с работата на системата ще се извършва чрез вписването му в системата за регистрация на грешки. В случай че системата е временно недостъпна, уведомяването ще може да се извърши чрез изпращане на имейл или изпращане на заявка по факс. Адресът на системата, осигуряването на достъп до нея, както и останалите методи за уведомление ще бъдат предоставени на Възложителя по време на внедряване на системата. Подробна информация за системата Redmine е предоставена в т. Начини и Средства за мониторинг и комуникация“

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Поддръжка ще бъде осъществявана на 2 нива – от администраторите на системата и от екипа на Изпълнителя. Приоритетът на проблемите се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

**2.2. Споразумение за ниво на обслужване - Ниво на техническо обслужване - service level agreement (SLA)**

Предложеното Ниво на техническо обслужване - *Service Level Agreement (SLA)* съдържа първоначалните изисквания за дефиниция, обхват, класификация, организация, управление и изисквания към предоставянето на гаранционна поддръжка и обслужване на проекта.

Текущата поддръжка не включва корекции на грешки в други информационни системи на АГКК.

Поддръжката не включва разработка на нови функционалности, освен ако това не се налага за отстраняване на открити дефекти в системата.

За отстраняване на проблеми в работните процеси, свързани с предоставяне на услуги и поддръжка на данни, Изпълнителят ще реализира корекции и изменения в КАИС и ИИСКИР по искане на Възложителя, които изискват до 6 (шест) човекомесеца работа общо в рамките на проекта.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Процесът по отстраняване на проблеми е показан на следващата фигура:

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

2.2.1. Процесът / процедурата по поддръжка минава през следните стъпки:

- Регистриране и класифициране на проблемите

След получаване на отчет за инцидент, въпросът се регистрира в приложението за регистриране на проблеми, като при необходимост Възложителят може да бъде помолен да предостави допълнителна информация по проблема (като съдържание на лог-файлове, подробности по конфигурирането, тестови данни и др.) по време на всяка фаза от обработката на проблема;

- Диагностика

В зависимост от категорията/приоритета/влианието/спешността на проблема се предприемат действия за локализиране на източника на проблема. Когато това е възможно, Изпълнителят ще използва собствени среди, за да възпроизведе проблема и анализира условията, които са го причинили. В някои случаи Изпълнителя може да ползва достъп до реалната/тестовата среда на Възложителя, с достъп само за четене и под наблюдение, с цел получаване на подробна информация по проблема;

- Решаване и тестване

След като източникът на проблема бъде открит, отговорникът по инцидента докладва диагнозата и предложеното решение на Възложителя, който преглежда предложеното решение и участва в оценката му. Решението се тества за изчерпателност и съвместимост със системата. След като се тества, цялостното решение се доставя на Възложителя;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

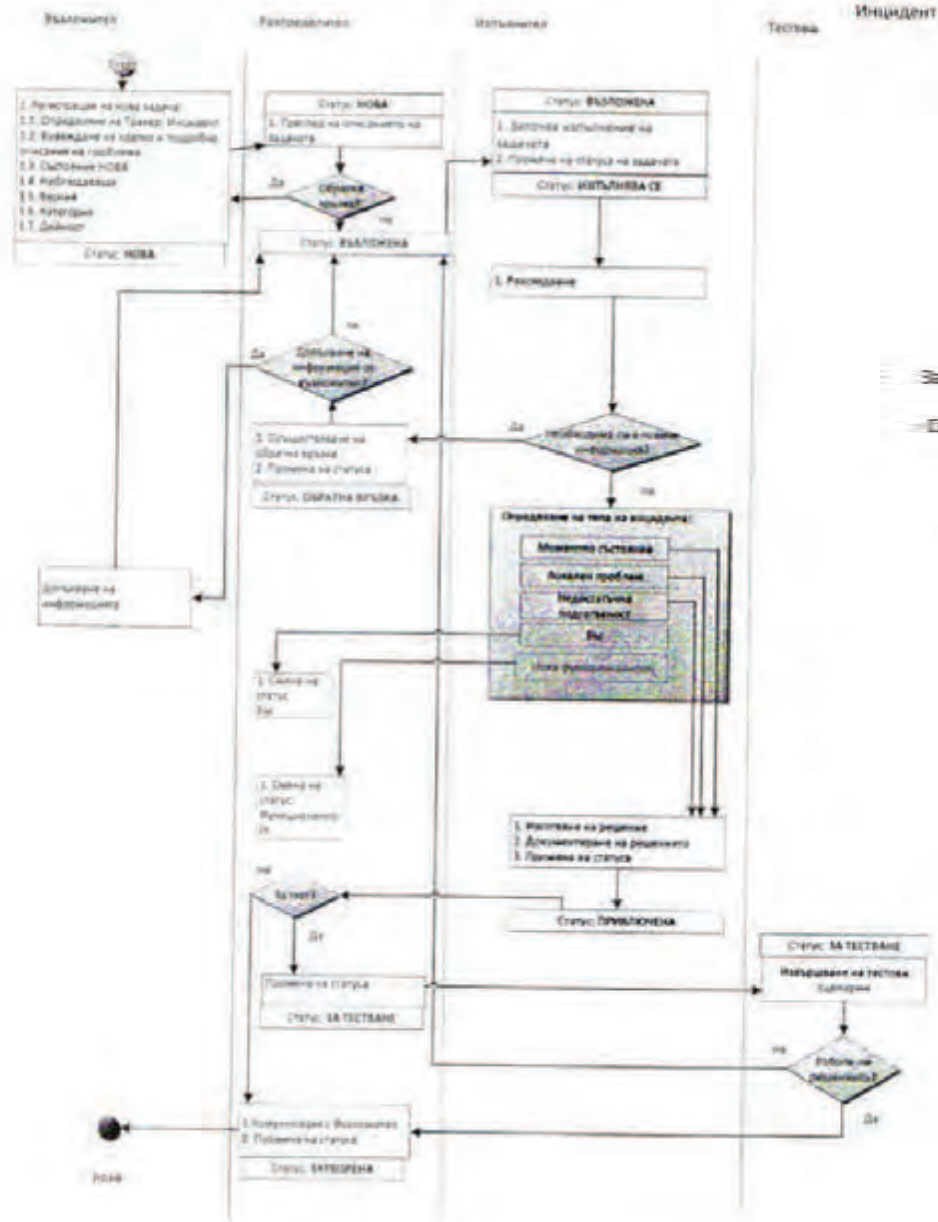
Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



2.2.2. Описание на роли на участници в процесите

Описание на процес „Жизнен цикъл на Инцидент“



№	Стъпка
1.	Регистрация на нова задача от <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b>
1.1.	Определяне на <i>тракер</i> ИНЦИДЕНТ
1.2.	Въвеждане на кратко описание и подробно описание
1.3.	Определяне на <i>наблюдаващи</i>
1.4.	Състояние на задачата: <i>НОВА</i>
1.5.	<i>Версия</i> , в която е открит дефекта (възникнало събитие)
1.6.	Категория
1.7.	Дейност
2.	Преглед на задачата от <b>Поддръжка на ИС</b>
2.1.	Има ли нужда от Обратна връзка Забележка: това е в случаите, когато инцидента е дошъл от поддръжка и е необходимо да се направи обратна връзка (виж схема Поддръжка).
2.1.а	ДА → Връщане на задачата на <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b> за допълване на описанието
2.1.б	НЕ → промяна на статус от <b>НОВА</b> → <b>ВЪЗЛОЖЕНА</b> и насочване към <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>
3.	Преглед на задачата от <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>
3.1.	Промяна на статуса на задачата → <b>ИЗПЪЛНЯВА СЕ</b>
3.2.	Започване на процеса на разследване на инцидента
3.3.	Необходима ли е повече информация? ДА → осъществяване на обратна връзка към <b>Поддръжка на ИС</b> НЕ → Определяне на типа на инцидента: - Моментно състояние - Локален проблем - Недостатъчна подготовка - Бъг - Нова функционалност
3.3.1	Необходимо ли е допълване на информацията от възложител
ДА	→ допълване на информацията от <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b> , промяна на статуса на <b>ВЪЗЛОЖЕНА</b> и насока към <b>Поддръжка на ИС</b>
НЕ	→ допълване на информацията от <b>Поддръжка на ИС</b> , промяна на статуса на <b>ВЪЗЛОЖЕНА</b> и насока към <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

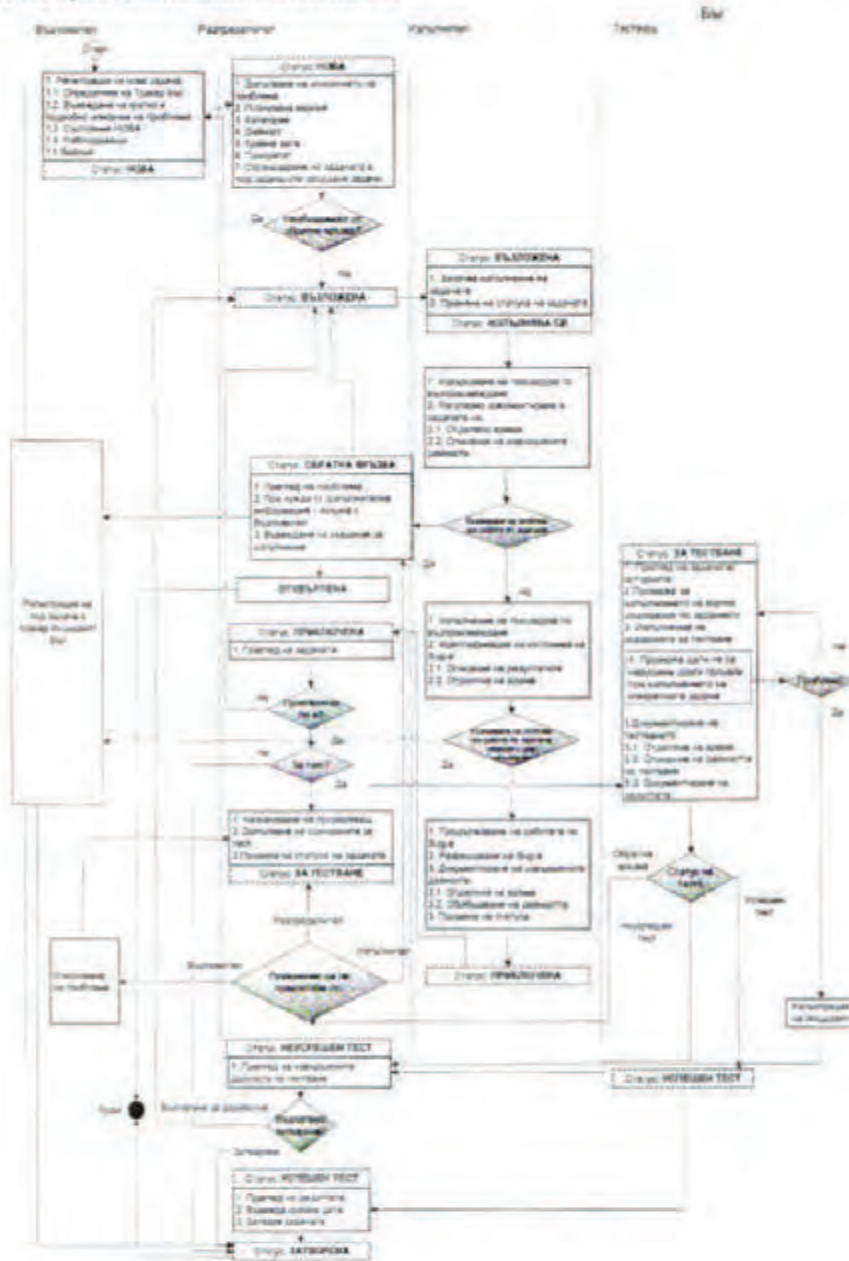
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

	(изпълнението продължава от т.2)	
4.	След дефинирането на проблема от <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b> , изходните точки са:	
4.1.	При типове: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Моментно състояние</li> <li>- Локален проблем</li> <li>- Недостатъчна подготовка</li> </ul>	
4.1.1.	Изготвяне на решение	
4.1.2.	Документиране на решението	
4.1.3.	Промяна на статуса на <b>ПРИКЛЮЧЕНА</b> и насочване към <b>Поддръжка на ИС</b>	
4.2.	Промяна на тракера от <b>Инцидент</b> → <b>БЪГ</b> и насочване към <b>Поддръжка на ИС</b> , следва схема на изпълнение на БЪГ	
4.3.	Промяна на тракера от <b>Инцидент</b> → <b>ФУНКЦИОНАЛНОСТ</b> и насочване към <b>Поддръжка на ИС</b> , следва схема на изпълнение за <b>НОВА ФУНКЦИОНАЛНОСТ</b>	
5.	Определяне на необходимостта от тестване на инцидента от <b>Поддръжка на ИС</b> .	
5.1.	За тест ли е?	
	ДА → Промяна на статуса на инцидента → <b>ЗА ТЕСТВАНЕ</b> , Насочване към тестващ	НЕ → Комуникация с <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b> Промяна на статуса → <b>ЗАТВОРЕНА</b>
6.	Преглед на задачата за тестване от <b>ТЕСТВАЩ</b>	
6.1.	Изпълнение на процедура за възпроизвеждане	
6.2.	Работи ли решението?	
	ДА → Комуникация с <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b> Промяна на статуса → <b>ЗАТВОРЕНА</b>	НЕ → Връзка с <b>Поддръжка на ИС</b> за преценка – какво да се направи по-нататък, (т. 2.1.б)

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Описание на процес „Жизнен цикъл на Бъг“



№	Стъпка
1.	Регистрация на нова задача от <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b>
1.1.	Определяне на <i>тракер</i> : Бъг
1.2.	Въвеждане на кратко описание и подробно описание



1.3	Определяне на наблюдаващи
1.4	Състояние на задачата: <i>НОВА</i>
1.5	Версия
2.	Допълване на описанието от Поддръжка на ИС
2.1	Планувана версия
2.2	Въвеждане на <i>приоритет</i>
2.3	Категория
2.4	Дейност
2.5	Крайна дата
2.6	Организация на задачата в под-задачи и свързани задачи
*	В случай че е необходима още информация от Възложителя, се прави обратна връзка с него. Препоръчително е тази обратна връзка да е устна и въведените промени/допълнения по заданието на задачата да се документира от Поддръжка на ИС.
3.	Възлагане на задачата на <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>
4.	Стартиране на изпълнението на задачата от <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>
4.1	Промяна на статуса на задачата: <b>ИЗПЪЛНЯВА СЕ</b>
4.2	Извършване на процедура по възпроизвеждане
4.3	Регулярно документирание на извършените дейности
4.4	Регулярно отделяне на време към описаните дейности
4.5	При възникване на проблем с изпълнението на задачата:
	При сериозен проблем:
	При незначителен проблем:

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

4.5.1.а) Промяна на статуса към <b>ОБРАТНА ВРЪЗКА</b> от <b>ТЕСТВАЩ</b>	4.5.1.б) Устна консултация
4.5.2.а) Осъществяване на обратна връзка с <b>Поддръжка на ИС</b>	
4.5.3. Преглед на проблема	4.5.2. б) Документиране на решението в задачата от <b>ИЗПЪЛНИТЕЛЯ</b>
4.5.4. При нужда от допълнителна информация – връзка с <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b>	
4.5.6. Въвеждане на указание за изпълнение	
4.5.6. Решение за промяна на статуса:	
ВЪЗЛОЖЕНА, точка 3.	ОТХВЪРЛЕНА. Регистрация на под-задача с тракер <b>ИНЦИДЕНТ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Отхвърляне на дефект може да бъде извършено само от Project Manager. В случай че задачата е възложена отново за изпълнение се продължава работа по изпълнение на задачата като се вземе предвид новата информация</li> <li>* Когато след обявен статус <b>ОБРАТНА ВРЪЗКА</b> Поддръжка на ИС открие, че обратната връзка е продиктувана от сериозен проблем, може да вземе решение за регистрацията на нова под-задача с тракер <b>ИНЦИДЕНТ</b>. Тук може да се получи едно от две неща: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Изпълнението на текущата задача продължава. В този случай се изпълняват стъпките от 3.</li> <li>*Изпълнението на текущата задача спира и тя се затваря.</li> </ul> </li> </ul>	
4.7	Изпълнение на процедура по възпроизвеждане
4.8	Идентификация на източника на Bug-a
4.9	Описание на резултатите
4.1	Отделяне на време
0	
5.	В случай че <b>ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ</b> открива, че проблемът засяга (и) друг изпълнител

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

~~Заличена информация~~

~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~



Заличена информация

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

~~Заличена информация~~

~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

## Образец № 2.1.

	Когато е засегнат и друг изпълнител:	Когато е засегнат друг изпълнител и текущият изпълнител няма повече задължения по текущата задача:
5.1	Регистрация на под-задача с тракер <b>ИНЦИДЕНТ</b>	Регистрация на под-задача с тракер <b>ИНЦИДЕНТ</b>
5.2	Продължава работа по задачата	Документиране на причините за приключване на задачата
		Приключване на задачата
6.	Разрешаване на bug-a	
6.1.	Документиране на извършените дейности	
6.2.	Отделяне на време	
7.	Приключване на задачата от <b>ИЗПЪЛНИТЕЛ</b>	
7.1	Описание на резултата от извършената дейност	
7.2	Отделяне на време	
7.3	Обобщаване на дейността	
7.4	Предложение за процедура за възпроизвеждане	
7.5	Промяна на статуса на задачата на <b>ПРИКЛЮЧЕНА</b>	
*	След приключване на задачата работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по задачата и жизнения ѝ цикъл е приключена. Поддръжка на ИС е длъжен да следи кога дадена задача е приключена и решава как ще продължи жизнения ѝ цикъл.	
8.	Преглед на задачата от Поддръжка на ИС	
9.	Решение дали задачата е приключена на първо четене	
*	В някои случаи описаното в заданието на задачата не отговаря видимо на описанието на изпълнението. Това е предпоставка за вземане на това решение от Поддръжка на ИС.	
	Приключена е:	Не е приключена:
9.1.	Вземане на решение дали е необходимо да се тества задачата	9.1. Промяна на статуса на <b>ВЪЗЛОЖЕНА</b>
	Необходимо е тестване	Не е необходимо тестване
		9.2. Изпълнение на стъпки от 3.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

	9.1.1. Продължава се към стъпка 10	9.1.1. Затваряне на задачата	
10	Разпределяне на задачата за тестване от Поддръжка на ИС		
	10.1	Назначаване на проверяващи	
	10.2	Допълване на процедурата за възпроизвеждане	
	10.3	Промяна на статуса на задачата <b>ЗА ТЕСТВАНЕ</b>	
11	Тестване на коректното изпълнение на приключената задача от <b>ТЕСТВАЩ</b>		
	11.1	Преглед на задачата/историята	
	11.2	Проверка за изпълнението на всички изисквания по заданието	
	11.3	Изпълнение на указанията за тестване	
	11.4	Проверка дали не са нарушени други процеси при изпълнението на конкретната задача	
		При открити нарушения:	При липса на нарушения:
		11.4.1. Регистрация на ИНЦИДЕНТ	Продължава се изпълнението за възложения тест, преминава се към стъпка 11.5.
		11.4.2. Документиране на резултата в задачата, възложена за тестване	
		11.4.3. Промяна на статуса на задачата Неуспешен тест	
		11.4.4. Задачата се затваря от Поддръжка на ИС	
	11.5	Продължаване на дейността по тест	
	11.6	Отделяне на време	
	11.7	Описание на дейността по тестване	

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Образец № 2.1.

11.8	Документиране на резултата		
12	Определяне на статус на теста от ТЕСТВАЩ		
	Успешен тест	Неуспешен тест	Обратна връзка
	12.1.а. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ	12.1.б. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ	12.1.в. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ
	12.2 Преглед на резултата от Поддръжка на ИС	12.2 Преглед на извършените дейности по тестване от Поддръжка на ИС	12.2 Поддръжка на ИС решава дали задачата да се върне директно за тестване след проведена документирана дискусия, ако проблемът е незначителен или да се объеи по-сериозно. Може да окаже необходимо разяснение и от Възложител.
	12.3 Въвеждане на крайна дата от Поддръжка на ИС	12.3 Решение от Поддръжка на ИС дали задачата да се възложи за доработка или да се затвори	Връщане за тестване
			Връщане на обратна връзка от стъпка 5.6.
	12.4 Затваряне на задачата от Поддръжка на ИС	12.4 В случай че задачата се възложи отново, се изпълняват стъпки от 7.	Изпълнение на стъпки от 11.
			Изпълнение на стъпки от 4.6.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

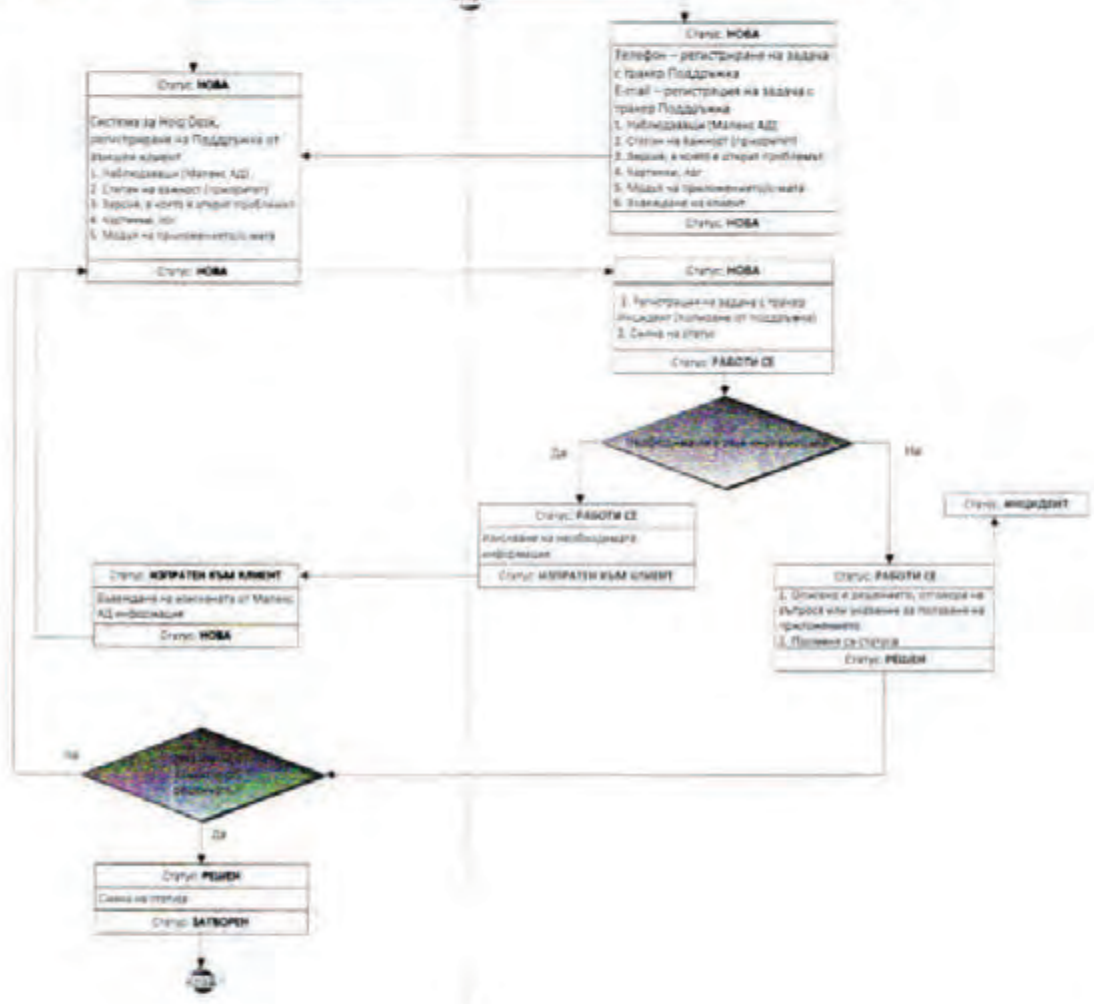
129

Образец № 2.1.

### Описание на процес „Жизнен цикъл на Поддръжка“ Процес: Поддръжка

Въвеждането на информацията се извършва от Клиента:

Въвеждането на информацията се извършва от "Малекс" АД:



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

№	Стъпка
1.	Регистрация на нова задача от <b>КЛИЕНТ / ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b>
*	Регистрацията на задача по поддръжка може да бъде извършена по два начина:
	Регистрация лично от Клиент през система за Help Desk:
	Клиент се обажда по телефон или изпраща писмо по електронната поща:
	Клиентът попълва полетата от формата.
	Служител събира информацията предоставена от Клиента и попълва полетата във формата на системата за Help Desk.
*	Независимо по кой начин бъде извършена регистрацията, необходимо е във формата да фигурира следната информация:
	1.1. Определяне на <i>тракер</i> ПОДДРЪЖКА
	1.2. Въвеждане на <i>клиент</i>
	1.3. Въвеждане на кратко описание и подробно описание
	1.4. Определяне на <i>наблюдаващи</i>
	1.5. <i>Модул</i> на приложението/системата
	1.6. <i>Версия</i> , в която е открит дефектът (възникнало събитието)
	1.7. Допълнителна информация, картинки, лог
	1.8. Степен на важност
	1.9. Състояние на задачата: <i>НОВА</i>
2.	Започване на работа по регистрираната ПОДДРЪЖКА от <b>ВЪЗЛОЖИТЕЛ</b>
	2.1. Промяна на статус: <b>НОВА → РАБОТИ СЕ</b>
	2.2. Преглеждане на предоставената от <b>КЛИЕНТА</b> информация
3.	При преглед на информацията може да възникне необходимост от допълнителна информация по проблема:
	<b>Възниква</b> необходимост от повече информация за разрешаване на проблема от страна на Изпълнителя
	<b>НЕ възниква</b> необходимост от повече информация за разрешаване на проблема от страна на Изпълнителя
	3.1. Изискване на информацията от страна на <b>Изпълнителя</b>
	3.1.б Изпълнението на процеса продължава от стъпка 4.
	3.2. Променя се статуса: <b>РАБОТИ СЕ → ИЗПРАТЕН КЪМ КЛИЕНТ</b>

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

## Образец № 2.1.

3.3.	<b>КЛИЕНТЪТ</b> въвежда изисканата информация		
3.4.	КЛИЕНТЪТ променя статуса:		
а	ИЗПРАТЕН КЪМ КЛИЕНТ → НОВА		
3.5.	Изпълнението на процеса		
а	продължава от стъпка 1.		
4.	Разследване на проблема		
4.1.	Регистрация на вътрешна задача с наименование ИНЦИДЕНТ, по която се разследва проблемът.		
5.	Намиране на решение		
5.1.	Описание на решението на проблема, отговора на въпроса или указание за ползване на приложението		
5.2.	Променя статуса: РАБОТИ СЕ → РЕШЕН		
6.	КЛИЕНТЪТ преглежда предоставеното решение		
7.	При преглед на предоставената информация за решение на проблема, КЛИЕНТЪТ взема решение:		
	Одобрява предоставеното решение:		Не одобрява предоставеното решение:
7.1.	Смяна на статуса: РЕШЕН	7.1.	Промяна на статуса: РЕШЕН →
а.	→ ЗАТВОРЕН	б.	НОВА
		7.2.	Изпълнението на процеса
		б	продължава от стъпка 1.

## 2.2.3. задължителна информация от клиента при регистрация на Поддръжка

При осъществяване на контакт със служител на Изпълнителя клиентът трябва задължително да регистрира следната информация:

- Юридическо лице;
- Физическо лице;
- Модул на системата, в който е възникнал проблемът;
- Версия на системата;
- Предоставяне на screenshots, насочващи към проблема;
- Предоставяне на Log файла;
- Предоставяне на описание стъпка по стъпка за възпроизвеждане на инцидента;
- Въвеждане на степен на важност на проблема.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

\* Клиентът в HELP DESK системата има право за поставяне на статуси НОВ и ЗАТВОРЕН

#### 2.2.4. Дефиниция на основни понятия

- **Инцидент**

Нетипично поведение в софтуерния продукт с неопределен характер. Може да възникне при вътрешен за организацията потребител. Инцидентът може да премине към моментно състояние, локален проблем, проблем на недостатъчна подготвеност, дефект или нова функционалност.

- **Моментно състояние**

Моментно състояние представлява проблем, причинен от независимо от софтуера събитие. Например: спира тока.

- **Локален проблем**

Локален проблем представлява проблем, който се появява на единична работна станция/офис. Например: актуализиране на скриптове на базата данни във всички офиси без един.

- **Недостатъчна подготвеност**

Потребителят не знае как да работи с приложението и очакваният от него/нея резултат не съвпада с реалния.

- **Бъг/Дефект**

Бъг представлява проблем при функционалността на приложението от технически характер. Дефект може да бъде открит от:

- Външен за организацията потребител чрез регистрацията на Поддръжка;
- Вътрешен за организацията потребител чрез Инцидент;
- Разработчик на системата.
- Нова функционалност

Софтуерна реализация на бизнес процеси.

- **Поддръжка**

Проблем, възникнал при клиент при работа със софтуерен продукт.

Отстраняването на инцидентите ще се извършва отдалечено, освен в случаите, когато естеството на проблема налага присъствие на място. Възложителят трябва да осигури възможност за отдалечен достъп и обслужване на системата.

За периода на гаранционна поддръжка ще предоставим на Възложителя и неговите структури достъп до онлайн базирана система за управление на инциденти с подходящите права за достъп според длъжностите.

### 2.2.5. Гаранционно поддържане на сървърите и базите данни

За коректната и безпроблемна работа на системите на АГКК много важен компонент е работата на сървърите и базите данни. За да се осигури непрекъсваемата им работа е необходимо да се проследява дали работят в норма периодично. По този начин превантивно може да се отстранят проблеми при работата на системите.

Мапекс АД разполага с опита и знанията за извършването на правилната поддръжка и осигуряването на безпроблемната работа на сървърните компоненти и базите данни. При желание от страна на Възложителя, може да бъде инсталирана системата Pandora. Тя е FMS за мониторинг на системните ресурси, която се инсталира на сървърните платформи. Известяването става в центъра за поддръжка на Изпълнителя, а при критични ситуации ще уведомява директно по електронната поща служители на екипа на Възложителя и Изпълнителя. По подробно описани за нея има в т. Начини и Средства за мониторинг и комуникация“.

### 2.2.6. Задачи при изпълнение на проекта

За целите на осъществяване на гаранционната поддръжка ще бъде предоставен достъп до системата Redmine, находяща се на <https://redmine.marplex.bg>, на предварително съгласувани с Възложителя негови служители. В системата ще бъде осигурена възможност да се попълват данни за несъответствие на компонентите на приложния софтуер. Това е система за регистриране на инциденти, проследяване изпълнението на задачи вследствие на регистрирани инциденти, изготвяне на справки, достъп до данни свързани с дейностите по гаранционна поддръжка и др. Детайлно описание на системата Redmine и начините за комуникация и мониторинг между екипите по изпълнение на проекта от страна на изпълнителя и възложителя има в т. Начини и Средства за мониторинг и комуникация.

При наличие на несъответствие в работа на системите, служител на АГКК въвежда в системата Redmine нов инцидент. В него се описва какъв точно е проблем, процедура за възпроизвеждане на инцидента, log файл, ако е наличен, предоставяне на screenshots, насочващи към проблема при необходимост.

Възможно е инцидент да бъде изпратен по електронната поща, докладван по телефон през skype или viber на експерт на Изпълнителя в случай на спешност. В този случай служителя на изпълнителя регистрира инцидент в системата.

Инцидент може да се иницира и от системата за мониторинг на сървъри Pandora или друга такава, използвана от възложителя. От нея се получава e-mail с описание на проблема, който се регистрира в Redmine. Също така инцидент може да се иницира при периодична диагностика на системите.

След регистрация на инцидент, той се преглежда от експерт за коректно попълване, яснота и дали има нужда от допълнително описание. Ако е необходима допълнителна информация инцидента се връща за попълване на липсващата информация. Ако необходимите данни са попълнени, то той се прехвърля на изпълнител.



1

Образец № 2.1.

Започва процеса по разследване на инцидента. Първата стъпка е да се идентифицира проблема в развойната среда на изпълнителя. Ако това не се случи, се преминава към разследване на инцидента в среда на Възложителя. Тук се ползват правата за достъп до сървърите и log файловете на тях. Те се преглеждат за несъответствия. Ако инцидента все още не е идентифициран, се осъществява обратна връзка с възложителя. При необходимост се осигурява отдалечен достъп до сървъра.

След идентифицирана на несъответствието в работата на системата се преминава към изготвяне на решение. Докато тече процеса на изготвяне на решението се дава временно решение за заобикаляне на проблема при Възложителя.

Изготвянето на решението става в развойна среда на Изпълнителя. За един инцидент може да е необходим повече от един експерт за разрешаването му. След разрешаването на инцидента, то той се насочва към тестване.

В тестова среда на Изпълнителя Експерт тества инцидента. Първо преглежда описаната процедура за възпроизвеждане. След като се увери, че инцидента е коригиран проверява дали не са нарушени и други процеси в работата на системата. Ако е необходимо, се прави промяна в ръководствата и документацията на системата.

Handwritten signature and date: 2017.07.27

След като е минал тест в среда на Изпълнителя, то инцидента се маркира като приключен и се отбелязва версията в която е коригиран.

Подробно описание и визуализация на жизнен шкъл на инцидент е разгледано в т. Описание на процес „Жизнен шкъл на инцидент“.

Ако решението на инцидента изисква промяна в конфигурациите на сървърите и базите данни, то промяната се предлага на Възложителя и се съгласува удобен момент за отразяването и.

Преди публикуване на нова версия, се изпълняват автоматизирани тестове на системата, както и тестове на основните функционалности от Експерт на Изпълнителя. При успешно преминаване на всички тестове, новата версия на системата е готова за предоставяне на Възложителя.

Периодично се изготвят нови версии на системата. Това се случва при отразяването на няколко инцидента. Ръководител проект заедно с експерти на Възложителя преценяват кога е необходимо да бъде публикувана новата версия. Нова версия може да се предостави и при коригирането само на един сериозен инцидент, но може и да се предостави след корекция на много по-малки инциденти, които не влияят сериозно на работата на системата.

При осигурена среда от страна на Възложителя, версията се публикува в тестова среда на Възложителя. В тестовата среда не е необходимо да има всички налични и актуални данни, а само извадки от тях. Следва проверка и изпълняване на Изпълнителя, след което тестване преглед на функционалностите от Възложителя. След одобрение на версията се преминава към следващите стъпки.

Handwritten signature and date: 2017.07.27

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

След съгласуване от стана на Изпълнителя с експерти на Възложителя за ден и час, новата версия се публикува на сървърите в Възложителя.

При публикуване на новата версия се изготвя и release note с коригираните във версията инциденти и се предоставя на Възложителя.

Всеки месец се генерира месечен отчет от системата за отчет на инцидентите Redmine. В него се отчита броя регистрирани инциденти, броя приключени инциденти, броя инциденти в процес на работа и т.н. В него се отчитат и датите на публикуване на версии при Възложителя.

2.2.7. Дейности и отделни задачи и разпределението им между членовете на екипа на Изпълнителя при поддръжка

В следващата таблица са описани дейностите, задачите, членовете на екипа и ресурсите. При необходимост могат да се използват и други ресурси представени в пълен обхват в т. 4. Пълно описание на необходимите технически (хардуерни и софтуерни) ресурси, които ще използва Изпълнителя, и които покриват сървърните технологии и техническа инфраструктура, използвани при Възложителя.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

В по-долу представените ключови експерти, са включени и допълнителни роли, за целите на по-ясно и пълно представяне на техническото ни предложение. При изпълнение на дейностите ключовите експерти ще съвместяват изпълнението и на допълнително представените роли.

Дейност	Задача	Отговорна роля (член на екипа на Изпълнителя)	Необходими ресурси
<p>Проследяване и корекция на получените инциденти</p> <p>Подготвяне на нови версии на системата</p> <p>Публикуване на новите версии на системата в тестова среда</p> <p>Публикуване на новите версии в продукционна среда</p>	<p>Ръководи и съблюдава изпълнението на текущите задачи по изпълнение на гаранционната поддръжка</p>	<p>Ръководител проект,</p> <p>Експерт поддръжка</p>	<p>Използва Redmine, Pandora, ownCloud, протоколи от срещи, месечни отчети.</p> <p>Microsoft Word, Microsoft Excel; Мейл клиент; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване и корекция на</p>	<p>Реакция при получаване на информация за инциденти и</p>	<p>Програμισът,</p>	<p>Използва Redmine, Работна станция, Сървър, Операционна</p>

~~Заличена информация~~

~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~



Образец № 2.1.

получените инциденти	консултации със служители на Възложителя	Експерт поддръжка	система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Проверка за коректно регистриран инцидент	Програмист, Експерт поддръжка	Използва системите Redmine, Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Идентифицира проблема	Ръководител проект Бази данни, Програмист, Експерт Специалист ГИС, Експерт поддръжка	Използва PGAdmin ;Esri ArcObjects 9.3; Esri ArcSDE; Oracle SQL Developer; Pandora; Microsoft Visual Studio 2017/2010; Tortoise SVN; Event viewer; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Регистрира конкретни задачи, свързани с получен инцидент	Ръководител проект, Експерт поддръжка	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Разпределение на получените задачи след регистриран инцидент	Ръководител проект	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Изпълнение на задача, получена след регистриран инцидент	Експерт Бази данни, Програмист,	Използва PGAdmin; Oracle SQL Developer; Microsoft Visual Studio

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛЗаличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

105

Образец № 2.1.

получените инциденти		Експерт Специалист ГИС	2010/2017; Redmine; Tortoise SVN; Esri ArcGIS Engine Runtime; Esri ArcObjects 9.3; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux; Esri ArcSDE;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и Промяна и конфигуриране на операционни системи, бази данни, телекомуникационно оборудване, мрежови настройки	и Програмист, Системен администратор, Експерт Бази данни.	Исползва Pandora; Redmine, ownCloud; notepad++, IIS Management console; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и Програмиране и корекция на процедури, функции и тригери, конструиране на SQL заявки, промяна в структурата на базата данни	и Програмист, Експерт Бази данни	Исползва PGAdmin; Oracle SQL Developer; Redmine; Tortoise SVN; Oracle Database 10G; PostgreSQL Database; Средствата на операционните системи от фамилията Microsoft; Средствата на операционните системи от фамилията Linux; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;

~~Заличена информация~~  
~~Съг. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

~~Заличена информация~~  
~~Съг. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~



Заличена информация  
Съг. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

~~Заличена информация~~

Заличена информация

~~Съг. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

Съг. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

10

Образец № 2.1.

Проследяване и корекция на получените инциденти	и	Програмиране и корекция на приложен софтуер	и	Програмист, Експерт Бази данни, Системен администратор.	Операционна система Linux; Използва Microsoft Visual Studio 2010, Microsoft Visual Studio 2010/2017; Redmine; Tortoise SVN; Oracle Database 10G; PostgreSQL Database; Средствата на операционните системи от фамилията Microsoft; Средствата на операционните системи от фамилията Linux Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и	Работа с географски данни, обработка и оптимизация.	и	Експерт Специалист ГИС	Използва GIS Tobel; Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и	Идентифицира необходимите тестове	и	Програмист	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Telerik Test Studio ; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на	и	Разработва тестови сценарии	и	Програмист,	Използва Redmine; Telerik Test Studio; OwnCloud; Microsoft

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛЗаличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

139

## Образец № 2.1.

получените инциденти		Експерт Качество	Word; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и изпълнява тестови сценарии	Програмист	Използва Redmine; Telerik Test Studio; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти Актуализирано ръководство на потребителя	и на коригиране на потребителската документация	Програмист, Системен администратор, Експерт Качество, Експерт поддръжка,	Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване и корекция на получените инциденти	и Приключва задачата	Програмист, Експерт Бази данни, Системен администратор, Експерт Качество, Експерт поддръжка,	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на	и Маркира се като приключен инцидента	Ръководител проект, Експерт поддръжка,	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Linux;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



## Образец № 2.1.

получените инциденти			система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти Подготвяне на нови версии на системата Публикуване на новите версии на системата в тестова среда Публикуване на новите версии в продукционна среда	Координиране на дейностите между членовете на екипа на Изпълнителя	Ръководител проект	Използва Redmine, Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване и корекция на получените инциденти	Организира създаването и тестването на нови версии при Изпълнителя	Ръководител проект	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент, Notepad++; Esri ArcSDE; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Публикуване на новите версии на системата в тестова среда	Организира създаването и тестването на нови версии при Възложителя	Ръководител проект, Програμισт, Експерт Бази данни, Експерт качество, Системен администратор.	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент, Notepad++; Esri ArcSDE; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Публикуване на новите версии в продукционна среда	Организира публикуването на нови версии при Възложителя	Ръководител проект, Програμισт, Експерт Бази данни, Експерт качество,	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; PgAdmin, Oracle Sql Developer; Notepad++; Esri ArcSDE;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



## Образец № 2.1.

		Системен администратор.	Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Месечни отчети	Изготвя месечни отчети	Ръководител проект	Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; ; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Release Notes (Бележки към версия)	Изготвя release note	Ръководител проект	Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; ; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

## 2.2.8. Дейности и отделни задачи и разпределението им между членовете на екипа на Изпълнителя при корекции и изменения в КАИС и ИИСКИР

В следващата таблица са описани дейностите, задачите, членовете на екипа и ресурсите. При необходимост могат да се използват и други ресурси представени в пълен обхват в т. 4. Пълно описание на необходимите технически (хардуерни и софтуерни) ресурси, които ще използва Изпълнителя, и които покриват сървърните технологии и техническа инфраструктура, използвани при Възложителя.

В по-долу представените ключови експерти, са включени и допълнителни роли, за целите на по-ясно и пълно представяне на техническото ни предложение. При изпълнение на дейностите ключовите експерти ще съвместяват изпълнението и на допълнително представените роли.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

142

Дейност	Задача	Отговорна роля (член на екипа на Изпълнителя)	Необходими ресурси
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p> <p>Подготвяне на нови версии на системата</p> <p>Публикуване на новите версии на системата в тестова среда</p> <p>Публикуване на новите версии в продукционна среда</p>	<p>Ръководи и съблюдава изпълнението на текущите задачи по изпълнение на гаранционната поддръжка.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Ръководител проект</p> <p>Експерт поддръжка</p>	<p>Използва Redmine, Pandora, ownCloud, протоколи от срещи, месечни отчети, Microsoft Word, Microsoft Excel; Мейл клиент; Работна станция, Сървър;</p> <p>Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Реакция при получаване на информация за инциденти и консултации със служителите на Възложителя.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист</p> <p>Експерт поддръжка</p>	<p>Използва Redmine, Работна станция, Сървър,</p> <p>Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Проверка за коректно регистриран инцидент.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист</p> <p>Експерт поддръжка</p>	<p>Използва системите Redmine, Работна станция, Сървър;</p> <p>Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и</p>	<p>Анализира корекцията/изменението.</p>	<p>Ръководител проект,</p> <p>Експерт Бази данни,</p>	<p>Използва PGAdmin ;Esri ArcObjects 9.3; Esri ArcSDE; Oracle SQL Developer;</p>

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

изменение на КАИС или ИИСКИР;	Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Програмист, Експерт Специалист ГИС Експерт поддръжка	Pandora; Microsoft Visual Studio 2017/2010; Tortoise SVN; Event viewer; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Регистрира конкретни задачи, свързани с получен инцидент за корекция/изменение.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект  Експерт поддръжка	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Разпределение на получените задачи след регистриран инцидент.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Изпълнение на задача, получена след регистриран инцидент за корекция/изменение.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Експерт Бази данни, Програмист Експерт, Специалист ГИС	Използва PGAdmin; Oracle SQL Developer; Microsoft Visual Studio 2010/2017; Redmine; Tortoise SVN; Esri ArcGIS Engine Runtime; Esri ArcObjects 9.3; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛЗаличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

144



Образец № 2.1.

			Операционна система Linux; Esri ArcSDE;
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Промяна и конфигуриране на операционни системи, бази данни, телекомуникационно оборудване, мрежови настройки.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист, Системен администратор, Експерт Бази данни,</p>	<p>Използва Pandora; Redmine, ownCloud; notepad++, IIS Management console; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Програмиране и корекция на процедури, функции и тригери, конструиране на SQL заявки, промяна в структурата на базата данни.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист, Експерт Бази данни</p>	<p>Използва PGAdmin; Oracle SQL Developer; Redmine; Tortoise SVN; Oracle Database 10G; PostgreSQL Database; Средствата на операционните системи от фамилията Microsoft; Средствата на операционните системи от фамилията Linux; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Програмиране и корекция на приложен софтуер.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист, Експерт Бази данни, Системен администратор.</p>	<p>Използва Microsoft Visual Studio 2010, Microsoft Visual Studio 2010/2017; Redmine; Tortoise SVN; Oracle Database 10G; PostgreSQL Database; Средствата на операционните</p>

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

mk

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



195

## Образец № 2.1.

			системи от фамилията Microsoft; Средствата на операционните системи от фамилията Linux; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Работа с географски данни, обработка и оптимизация.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Експерт Специалист ГИС	Използва GIS Tobel; Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Идентифицира необходимите тестове.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Програмист	Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Telerik Test Studio; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Разработва тестови сценарии.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Програмист, Експерт Качество	Използва Redmine; Telerik Test Studio; OwnCloud; Microsoft Word; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛЗаличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Изпълнява тестови сценарии.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист</p>	<p>Използва Redmine; Telerik Test Studio; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР; Актуализирано ръководство на потребителя</p>	<p>Коригиране в потребителската документация.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Програмист, Системен администратор, Експерт Качество, Експерт поддръжка.</p>	<p>Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows; Операционна система Linux;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Приключва задачата</p>	<p>Програмист, Експерт Бази данни, Системен администратор, Експерт Качество, Експерт поддръжка.</p>	<p>Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;</p>	<p>Маркира се като приключен инцидента.</p> <p>Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.</p>	<p>Ръководител проект, Експерт поддръжка,</p>	<p>Използва Redmine; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;</p>
<p>Проследяване на получените инциденти за корекции и</p>	<p>Координиране на дейностите между</p>	<p>Ръководител проект</p>	<p>Използва Redmine, Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл</p>

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

147

изменения на КАИС или ИИСКИР; Подготвяне на нови версии на системата Публикуване на новите версии на системата в тестова среда Публикуване на новите версии в продукционна среда	членовете на екипа на Изпълнителя.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.		клиент, Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Проследяване на получените инциденти за корекции и изменение на КАИС или ИИСКИР;	Организира създаването и тестването на нови версии при Изпълнителя.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент, Notepad++; Esri ArcSDE; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Публикуване на новите версии на системата в тестова среда	Организира създаването и тестването на нови версии при Възложителя.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект,  Програмист,  Експерт Бази данни, Експерт качество, Системен администратор.	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент, Notepad++; Esri ArcSDE; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;  Операционна система Linux;
Публикуване на новите версии в продукционна среда	Организира публикуването на нови версии при Възложителя.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект,  Програмист,  Експерт Бази данни, Експерт качество, Системен администратор.	Използва Redmine; Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; PgAdmin, Oracle Sql Developer; Notepad++; Esri ArcSDE; ; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

148

Образец № 2.1.

			Windows; Операционна система Linux;
Месечни отчети	Изготвя месечни отчети.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект	Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент, Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;
Release (Бележки версия)	Notes към  Изготвя release note.  Отчитане на реализирани човеко-часове за следене на достигането на 6 (шест) човеко-месеца.	Ръководител проект	Използва Microsoft Word, Microsoft Excel, Мейл клиент; Работна станция, Сървър; Операционна система Microsoft Windows;

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

### 3. Начини и средства за мониторинг и комуникация:

#### 3.1. Системи за комуникация - Redmine

При изпълнение на проекта ще се използва системата Redmine. Чрез нея ще се осъществява комуникацията с екипа на Въложителя, комуникация между членовете на екипа на Изпълнителя. Със средствата на тази система ще се координират и съгласуват дейности и други организационни аспекти, необходими за качествено и навременно изпълнение на проекта.

Redmine е гъвкава, мощна, WEB базирана система за управление на проекти, бгг-проследяване, управление на инциденти и комуникация между екипи. Тя е приложима за управлението, както на големи и сложни проекти за корпоративния сектор с много взаимосвързани задачи и многобройни проектни екипи, така и на по-малки проекти.

Системата Redmine се базира основно на продукти с отворен код, за които не се заплащат лицензионни такси.

Посредством вградените средства на уеб базираната система ще се генерират регулярни месечни отчети за разпространение на информацията. Пример за генериран отчет.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Заличена информация

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

173

Уведомяване за възникване на проблем с работата на системата ще се извършва чрез вписването му в системата за регистрация на грешки. В случай че системата е временно недостъпна, уведомяването ще може да се извърши чрез изпращане на имейл или изпращане на заявка по факс. Адресът на системата, осигуряването на достъп до нея, както и останалите методи за уведомяване ще бъдат предоставени на Възложителя по време на внедряване на системата.

Гаранционната поддръжка ще бъде осъществявана на 2 нива – от администраторите на системата и от екипа на Изпълнителя. Приоритетът на проблемите се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

### 3.1.1. Ползи и ефекти от системата Redmine

- Улеснено планиране, контрол и управление на дейностите и сроковете;
- Пълна проследимост на изпълнението на отделните проектни етапи, задачи, действията на членовете на проектните екипи;
- Ефективен анализ и управление на натовареността на отделните членове на проектните екипи от страна на ръководството;
- Бърз и лесен анализ на базата на удобни справки в табличен и графичен вид;
- Улеснена и бърза комуникация между членовете на проектните екипи;
- Повишена отговорност на служителите към възложените им задачи и отговорности;
- Бърз и лесен достъп до системата по всяко време от произволна точка на света с интернет връзка от компютър, таблет, смартфон;
- Лесна работа със системата чрез дружелюбен потребителски интерфейс на различни езици, включително и български;
- Спазване на фирмените правила за взимане на решения, утвърждаване на задачи, документи и други проектни материали;
- Лесно и бързо усвояване на работата със системата поради логичната и интуитивна организация на потребителските действия в системата;
- Гъвкаво, мощно, ефективно решение за управление на проекти с много ниска цена, което се внедрява бързо и лесно.

Системата Redmine притежава надеждна система за информационна сигурност, която е с многослойна многокомпонентна структура. Прилага се надеждна интегрирана система за

Образец № 2.1.

контрол на достъпа, базиран на потребители, права (контролиран достъп до информация и конкретни информационни обекти), роли (достъп до определени функционалности на системата).

3.1.2. Гъвкава система за управление на задачите

- Дефиниране на задачи, свързани задачи, подзадачи;
- Управление на срокове за изпълнение, отговорници, наблюдаващи, процент на изпълнение;
- Дефиниране на взаимовръзки между отделни е задачи и работни потоци, следене за изпълнението им;
- Удобни средства за следене на изпълнението на задачите по статус, отговорници, срокове и др. Графичен интерфейс, улесняващ редактирането и управлението на задачите, включително и чрез влачене и пускане (drag&drop);
- Възможност за дефиниране на статуси и видове задачи, според нуждите на организацията.



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

3.1.3. Гант диаграми и календар

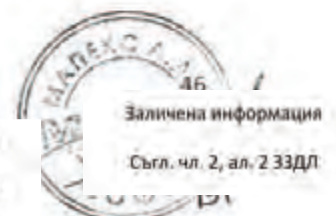
- Автоматично създаване и обновяване на диаграми на Гант и календар в стил MS Outlook за облекчено управление на задачите;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Образец № 2.1.

- Ясна и информативна визуализация на статуса на задачите, взаимовръзките им, сроковете им, степента им на изпълнение, задачи в срок и такива с закъснение и др.

3.1.4. Разнообразна справочна дейност

- В системата са вградени множество справки с разнообразни филтри с условия, задавани от потребителя. Тези условия могат да се запазват с цел многократно използване от един или повече потребители;
- Всяка справка с нейното съдържание (резултати) може да се запазва като CSV или PDF файл.

3.1.5. Управление на документи

- Възможност за създаване за всеки един проект на производна структура на директориите, в които се съхраняват документите;
- Поддържане на различни версии и ревизии на отделните документи;
- Възможност за заключване на документи срещу промени от други потребители;
- Уведомяване по имейл на потребители за събития, свързани с документите;
- Възможност за едновременно качване или сваляне на много документи чрез влачене и пускане (drag&drop) или чрез zip файл;
- Възможност за изпращане по имейл на документ или линк към него;
- Възможност за конфигуриране на различни работни потоци за одобрение на документи. За различните документи могат да се прилагат различни предварително дефинирани алгоритми за одобрение. Тези алгоритми се задават от администратора на системата, съобразно организационните правила на компанията и могат да съдържат много стъпки за одобряване. Всяка стъпка на алгоритъма може да съдържа един или няколко потребителя, които заедно (логическо И) или поотделно (логическо ИЛИ) да одобряват. На всяка стъпка одобряващият може да одобри, отхвърли (с възможност за допълнителен коментар) или делегира решението на друг потребител;
- Одитни записи за достъпа на всеки един потребител до всеки един документ;
- Опция за пълно-текстово търсене в документите за някои езици;
- Пълна функционалност за писане и четене през WebDav протокол;
- Възможност за задаване на тагове на документи.

*[Handwritten signature]*  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

~~Заличена информация~~  
~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

*[Circular stamp]*  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ  
*[Handwritten mark]*

~~Заличена информация~~  
~~Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ~~

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Образец № 2.1.



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

3.1.6. Вграден мощен редактор за въвеждане на информация

В системата е вграден мощен редактор за въвеждане на текстова и графична информация. Работата с него е интуитивна и лесна за потребител с базова компютърна грамотност.

3.1.7. Свободно дефиниране на допълнителни полета от различен тип

- Администраторът на системата може да дефинира допълнителни полета, отразяващи специфични характеристики на отделните информационни обекти (вкл. за задачи, потребители, проекти, документи и др.);
- Възможни са различни формати: text, date, boolean, integer, drop-down list и checkbox;
- Дефинираните полета могат да се визуализират като характеристики на съответния обект, а също така и да се използват като условия за филтриране в справките.

3.1.8. Отчитане на вложеното време и направени разходи

- Може да се отчита вложеното време и направени разходи от всеки член на проектния екип за всеки проект, задача, вид дейност, тип задача, за различен период от време;
- Възможност за задаване на почивни и работни дни, минимално и максимално време на ден за отчитане;
- Система за одобряване/отхвърляне на отчетите за вложеното време и направени разходи на всеки член на проектния екип.

3.1.9. База знания, wiki, файлове

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



- За всеки проект могат да се създават специални WEB страници, които да отразяват специфични знания и справочни материали, свързани със съответния проект;
- Възможност за задаване на дървовидна структура от категории, към всяка от които принадлежат една или повече статии;
- Възможност за задаване на тагове на статии

### 3.1.10. Форуми и новини

- Във всеки проект могат да се създават форуми и подфоруми за обсъждане на различни въпроси и проблеми по съответния проект;
- Ако проектът е отворен за нерегистрирани потребители, форумите могат да бъдат част от help-desk системата за обслужване на клиентите и решаване на проблеми;
- Членовете на проекта могат да пускат различни съобщения и коментари към останалите участници, които да се получават от тях и по имейл и Atom емисии.

Заличена информация

### 3.1.11. Известяване по имейл и Atom емисии

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

- Автоматично известяване по схема на потребителите, имащи отношение към определен проект за всяка промяна в проекта, задачите, сроковете, документите, резолюции и утвърждаване на отчети и документи.

### 3.1.12. Пълна проследимост на действията на всеки потребител

- За всяко едно действие на всеки потребител на системата се правят одитни записи;
- Поддържат се подробни справки за тези действия;
- Пълната проследимост на действията в системата е особено ценна за компаниите, сертифицирани по международните стандарти: за управление на качеството ISO 9001, управление на сигурността ISO 27001, управление на ИТ услуги 20000-1 и др.

### 3.1.13. Хранилища на данни и визуализиране на разликите

- Към всеки проект могат да бъдат свързвани различни хранилища на данни;
- Поддържа различни SCM: Subversion, CVS, Mercurial, Darcs, Bazaar, Git;
- Възможност за разглеждане на информацията и търсене на промените.

### 3.1.14. Поддръжка на различни LDAP сървъри за автентификация на потребителите

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

- Потребителите могат да се автентифицират в системата чрез услугата, предоставяна от LDAP сървъра;
- Потребителските профили могат да се създават, ако потребителите са регистрирани в LDAP сървъра (опция).



Образец № 2.1.

3.1.15. Различни варианти за регистрация на потребителите

- Може да се забранява и разрешава потребителите да се регистрират сами в системата;
- Поддържат се 3 метода за активация на потребителските профили: автоматичен (не се изисква потвърждение); чрез автоматично генериран от системата URL, изпратен до потребителя по имейл; ръчен (от администратор).



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

3.1.16. Гъвкаво управление и контрол на достъпа чрез модела „Потребители, права роли“

- Възможност за гъвкаво дефиниране на достъпа до функционалност и данни на всеки потребител в рамките на всеки проект;
- Възможност за свободно дефиниране от администратора на системата на допълнителни роли.

3.1.17. Многоезична поддръжка

Поддържат се 34 езика за интерфейса на системата, сред които са български, английски, немски, френски, испански, италиански, руски и др.

3.1.18. Технически характеристики

Системата за управление на проекти Redmine може да се инсталира на сървър под някоя от следните операционни системи: MS Windows, Linux, Unix, Mac.

Изградена е на базата на продукти с отворен код Ruby, Rails и работи чрез СУБД MySQL, WEB сървър Apache.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Потребителите могат да използват системата от компютър, таблет или смартфон под различни операционни системи (MS Windows, Linux, Unix, Mac, Android, iOS) през стандартен браузър (за препоръчване е чрез най-новата версия на Mozilla Firefox или Chrome).

### 3.2. Система за мониторинг - Pandora

Pandora FMS е система за мониторинг на системните ресурси, която се инсталира на сървърните платформи. Със средствата на този безплатен софтуерен продукт се наблюдават на 5 минутен интервал различните услуги, изграждащи отделните модули като например:

- Наличие на комуникационна свързаност между приложенията и СУБД;
- Наличие на услугите на сървъра за електронна поща;
- Наличие на свободно дисково пространство на отделните сървъри, които се ползват от модулите;
- Наличие на свободно памет на отделните сървъри, които се ползват от модулите;
- Работоспособност на UPS устройствата;
- Наличие на архивни копия на базата данни;
- Натовареност на процесорите;
- Наличие на СУБД;
- Преглед на информация от системни журнали;
- Брой връзки към СУБД и приложните сървъри;
- Проверка на RAID контролерите на сървърите;
- Множество други.

Известяването става в центъра за поддръжка на Изпълнителя, а при критични ситуации ще уведомява директно по електронната поща служители на екипа на Възложителя и Изпълнителя.

Примерни екрани от работата на тази система:



Образец № 2.1.

The screenshot shows the 'Monitoring' section of the PANDORA FMS interface. It displays a table of monitored devices with the following columns: Device name, Type, Model, Location, Status, Group, and State. The table lists several devices, including 'Network\_104\_4\_101', 'LAN\_104\_1', 'LAN\_104\_2', 'LAN\_104\_3', 'LAN\_104\_4', 'LAN\_104\_5', 'LAN\_104\_6', 'LAN\_104\_7', 'LAN\_104\_8', 'LAN\_104\_9', and 'LAN\_104\_10'. Each device has a corresponding status icon and a group assignment.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

The screenshot shows the 'Technical view' of the PANDORA FMS interface. It features a 'System health' section on the left with various status indicators. The main area displays a table of 'Event logs' with columns for Time, Event name, and Description. The table lists several events, including 'Network\_104\_4\_101', 'LAN\_104\_1', 'LAN\_104\_2', 'LAN\_104\_3', 'LAN\_104\_4', 'LAN\_104\_5', 'LAN\_104\_6', 'LAN\_104\_7', 'LAN\_104\_8', 'LAN\_104\_9', and 'LAN\_104\_10'. On the right side, there are two pie charts labeled 'Event graph' and 'Event graph by agent'.



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

104

Agent ID	Name	Status	IP	Channel	Language	Position	Active	Offline	Last contact
1000000001	Agent Name 1	Online	192.168.1.1	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000002	Agent Name 2	Online	192.168.1.2	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000003	Agent Name 3	Online	192.168.1.3	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000004	Agent Name 4	Online	192.168.1.4	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000005	Agent Name 5	Online	192.168.1.5	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000006	Agent Name 6	Online	192.168.1.6	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000007	Agent Name 7	Online	192.168.1.7	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000008	Agent Name 8	Online	192.168.1.8	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000009	Agent Name 9	Online	192.168.1.9	1	en	1	Yes	No	10/10/2020
1000000010	Agent Name 10	Online	192.168.1.10	1	en	1	Yes	No	10/10/2020

### 3.3. Комуникация

Изключително важен елемент от организацията и работата на екипа и при изпълнението на проектното предложение е комуникацията и връзката между екипите на Възложителя и Изпълнителя, както и между членовете на екипа на Изпълнителя. Предлагаме следните основни методи за комуникация, подредени по отношение на тяхната ефективност.

- Персонална;
- Телефонни разговори;
- E-mail;
- Факс;
- Skype/Viber.

Специално внимание ще бъде обърнато на документирането на информацията, получена по време на комуникация между Изпълнителя и Възложителя. След провеждането на срещи или конферентни връзки ще бъде съставян протокол, подписван от всички участвали, като ще бъдат уведомявани всички заинтересовани лица за взетите решения. По този начин ще се предотврати загубата на ценна информация и недоразумения от няколкократно провеждане на разговори на една и съща тема.

От голямо значение за успеха на проекта е съдействието от страна на Възложителя, както и експертен персонал, така и с ангажимент от страна на ръководството съгласно общите принципи на организация и комуникация. Възложителят трябва да сформира работна група от свои служители, които да работят в тясно сътрудничество с Изпълнителя на проекта.

Предлагаме следните правила за провеждане на срещи и за използване на другите комуникационни канали:

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Образец № 2.1.

- За осигуряване на по-голяма гъвкавост и бързина главният комуникационен поток ще се осъществява чрез електронна поща;
- Регулярно провеждане на срещи;
- Всяка среща да има предварително ясна за всички участници цел;
- Темите (дневният ред), мястото за провеждане на срещата, началният час и планираната продължителност да са разпратени по електронна поща поне два работни дни преди срещата;
- Подборът и броят на участниците да са съобразени с темите на срещата;
- В резултат от срещата се изготвя протокол от проведената среща (от Изпълнителя), включващ:
  - Място на провеждане;
  - Дата и час;
  - Продължителност;
  - Дневен ред;
  - Взети решения;
  - Имена на участниците и подпис.

Официалната комуникацията между Възложителя и Изпълнителя ще се осъществява в писмен вид. Обменът на информация ще се извършва по един от следните начини:

- входиране в деловодството;
- по пощата чрез писмо с обратна разписка, изпратено на посочените от Възложителя/Изпълнителя адреси;
- чрез куриерска служба;
- по факс.

Предлагаме неофициалната комуникация между Възложителя и Изпълнителя да се осъществява по електронната поща и/или по телефон с оглед бързи и навременни отговори и обмяна на информация.

**4. Пълно описание на необходимите технически (хардуерни и софтуерни) ресурси, които ще използва Изпълнителя, и които покриват сървърните технологии и техническа инфраструктура, използвани при Възложителя:**

В рамките на изпълнението на дейностите по настоящия проект ще се използват и следните технически ресурси (хардуерни и софтуерни), които ще бъдат използвани и които покриват сървърните технологии използвани при Възложителя:

- Работни станции за всеки един от членовете на екипа;
- Сървъри – хардуерни и виртуализирани;
- Програмни продукти минимално следните:
  - Операционна система Microsoft Windows;
  - Операционна система Linux;
  - Microsoft Visual Studio 2017;



- Уеб браузър
- Microsoft Visual Studio 2010;
- IIS Management Console;
- Oracle Database 10G;
- PostgreSQL Database;
- SQL Developer;
- Esri ArcObjects 9.3;
- Esri ArcSDE;
- Esri ArcGIS Engine Runtime;
- Microsoft .Net Framework 4;
- GIS Tobel;
- Notepad++;
- Microsoft Excel, Microsoft Word;
- Мейл клиент;
- Event Viewer;
- PGAdmin;
- Tortoise SVN;
- Telerik Test Studio;
- ReportViewer Control;
- Psqlobdc driver;
- ownCloud – система за съхраняване на документацията по проекта и предоставяне на Възложителя на достъп до нея, чрез системата;
- Redmine – система за управление на проекти, бгг-проследяване, управление на инциденти и комуникация между екипи;
- Pandora – система за мониторинг на системните ресурси;
- Средствата на операционните системи от фамилията Microsoft;
- Средствата на операционните системи от фамилията Linux.

## 5. Средства и стратегия за управление на сигурността на информацията:

### 5.1. Общи положения

Политиката по Сигурност на Информацията (ПСИ) описва общите правила, насочени към постигане на информационна сигурност в обхвата на поддържаните от изпълнителя информационни системи.

ПСИ определя целите и задачите на сигурността, основните принципи за изграждането и, организационните, технологичните и процедурните аспекти за осигуряване и.

При изготвянето на Политиката е взето предвид националното законодателство, отчетено е текущото състояние на системите, както и близките перспективи за развитие.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

000160



Основните положения, изискванията и ограниченията, наложени от ПСИ се отнасят за всички служители и всички лица, имащи достъп до поддържаните от изпълнителя информационни системи в обхвата на СУСИ (Система за определяне на сигурността на информацията).

ПСИ задава рамка на система от мерки, насочени към:

- гарантиране на конфиденциалността на информацията, чрез прилагането на ограничения върху достъпа и разкриването на информация;
- осигуряване на цялостност на информацията, чрез защита срещу неправомерни изменения или разрушаване на информация;
- осигуряване на достъпност на информацията, чрез осигуряване на надежден и навременен достъп до информацията;
- постигане на отчетност на информацията, чрез въвеждане на контрол върху достъпа и правата върху информационните ресурси.

ПСИ е методическа основа за:

- *определяне, организиране и провеждане на мероприятия* за осигуряване на сигурност на информацията, обработвана в информационната система на организацията, както и защитата на нейните компоненти;
- *вземане на решения* и гарантиране на конкретни мерки за изпълнение на политиката за сигурност;
- *изготвяне* на съгласуван комплекс мерки за откриване и противодействие на различните видове заплахи за сигурността на информацията и ликвидиране на последствията от тях;
- *координиране* на действията и отговорностите по спазване на изискванията за изграждане на информационна сигурност при създаването, развитието и експлоатацията на СУСИ;
- *разработване* на нови предложения за усъвършенстване на нормативното, методическото, техническото и организационното осигуряване на информационната сигурност на организацията.

При разработването на Политиката са отчетени основните принципи при създаване на системи за сигурност на информацията, организационните правила и технически методи, възможностите на съвременните апаратно-програмни средства за сигурност, както и текущото състояние, перспективите за развитие на информационните технологии.

Настоящата Политика определя възприетите правила, мероприятия, мерки и средства за защита на създаваната, обработваната, предаваната и съхранявана информация в информационната система на организацията. Политиката посочва механизмите за постигане на сигурност и конкретното им реализиране чрез технически и организационни средства.

Цел на ПСИ е да защити интересите на организацията от нанасяне на значителни материални, финансови, морални и други щети посредством случайна или преднамерена несанкционирана намеса в процеса на функциониране на нейните ИС или нерегламентиран достъп до информация, която се създава, обработва, съхранява и предава в нея.

10

Образец № 2.1.

Политиката се отнася и се изпълнява от всички служители с осигурен регламентиран достъп до ИС на организацията. Тя е одобрена от представител на ръководството и се прилага в рамките на обхвата на системата.

Преразглеждане на ПСИ се осъществява по следните правила:

- през **непланирани** интервали от време поради промени в конфигурациите и настройките; промяна на възприетата технология за обработка на информацията; промени в състава и задълженията на длъжностните лица – потребители и обслужващ персонал, отговарящи в различна степен за сигурността на информацията; идентифицирани завишавания на риска, независимо от приложените механизми и др.
- **периодично** преразглеждане на ПСИ се извършва не по-рядко от един път годишно и има за цел проверка на ефективността и ефикасността на възприетите мерки за защита в съответствие с Политиката, реалните условия за тяхното прилагане и текущи (нови) изисквания към сигурността.

Политиката по Сигурност на информацията се преглежда през планирани интервали – веднъж годишно или при настъпване на значителни промени.

5.2. Управление на активите в СУСИ

➤ Идентификация на активите

Актив е всяко нещо, което има стойност за организацията и по тази причина изисква защита. Идентификацията на актива трябва да бъде извършена на подходящо ниво на детайлност, което предоставя достатъчна информация за оценка на риска. Нивото на детайлност, използвано за идентифициране на актива ще окаже влияние върху общия обем информация, събрана по време на оценката на риска. Нивото може да бъде допълнително прецизирано в следващите итерации на оценката на риска.

Собственикът на актива трябва да бъде идентифициран за всеки актив, за да се осигури отговорност и отчетност. Собственикът на актив може да няма право на притежание на актива, но има отговорност за неговото производство, придобиване, разработка, експлоатация, ползване и защита когато е приложимо.

Най-общо могат да се определят два типа активи:

- основни активи: бизнес процеси и дейности; информация;
- съпровождащи активи: хардуер; софтуер; мрежа; служители; работни площи; организационна структура.

• Идентификация на основни активи

Тази дейност се състои в идентифициране на основните активи (бизнес процеси и дейности, информация).

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

162

Основните активи са обикновено централните процеси и информацията за дейността в обхвата. Други основни активи като процеси в организацията могат също да бъдат взети предвид по преценка на ръководството, като това трябва да се има предвид при изработването на плана за непрекъсваемост.

**• Идентификация на съпровождащите активи**

Това са активи, които също трябва да бъдат идентифицирани и описани. Те са различни типове:

- хардуер: активите от тип хардуер се състоят от всички физически елементи, поддържащи процесите;
- софтуер: софтуерът се състои от всички програми, участващи в обработката на множеството от данни;
- мрежа: всички телекомуникационни устройства, използвани за свързване на различни физически отдалечени компютри или елементи на ИС;
- служители: всички групи хора, свързани с ИС;
- работни площи: всички места, съдържащи обхват или част от обхвата и физическите компоненти, изисквани, за да функционират;
- организация: типът организация описва организационната рамка, състояща се от всички персонални структури, свързани със задачата и процедурите, контролиращи тези структури.

**➤ Остойностяване на активите**

Следващата стъпка след идентифицирането на активите е идентифициране на скалата, която ще бъде ползвана и критериите за определяне на подходящо местоположение в тази скала на всеки актив, на основание остойностяването. Поради разнообразието на активите, базирани в рамките на много структурни звена, е възможно някои активи, които имат известна парична стойност да бъдат оценени в национална валута, докато други, които имат по-голяма качествена стойност да бъдат определени в граници, например от „много ниска“ до „много висока“. За оценяването на един и същи актив могат да бъдат използвани и двата начина на остойностяване. Използваната скала не е фиксирана в Политиката по сигурност, тъй като подлежи на периодично преразглеждане.

Друга база за остойностяването на активите могат да са претърпените евентуални разходи поради загуба на конфиденциалност, интегритет и наличност в резултат на даден инцидент.

Следващият етап е определяне на скалата, която ще бъде използвана в рамките на организацията (започва се с вземане на решение за броя на използваните нива).



Образец № 2.1.

Колкото е по-голям и значим е бизнес процесът, поддържан от един актив, толкова по-голяма е стойността на този актив. Зависимостите на активите от бизнес процесите и други активи трябва да бъдат анализирани, тъй като това може да се отрази на стойността на активите.

Организацията има активи, които са налични повече от веднъж и са използвани в повече от един офиси. Важно е да се вземе предвид този факт, когато се прави оценка на активите.

Крайният изход от този процес е списък с активи и техните стойности, свързани с разкриване, модификация, неналичност и разрушаване и разходи за подмяна.

➤ Оценка на въздействието

Един инцидент със сигурността на информацията може да въздейства на повече от един актив. Въздействието е свързано със степента на успех на инцидента. Въздействието се разглежда като имащо незабавен (оперативен) ефект или бъдещ (бизнес) ефект, който включва финансови и пазарни последиствия. Незабавното (оперативно) въздействие бива директно (финансови загуби) или индиректно (пропуснати възможности).

5.3. Методика за оценка на ефективността на СУСИ

5.3.1. Общи положения

Една от основните цели на СУСИ е да се увеличи съществено вероятността за навременно идентифициране на потенциални вреди на значимите за фирмата информационни активи. За постигането ѝ се използват множество адекватно подобрени контролни механизми.

Трябва да се осъществява постоянен контрол на съвместимостта между външната нормативна база и вътрешната политика, правила и стандарти.

Ефикасността на механизмите за контрол на СУСИ най-общо се определя като съотношение между постигнатите резултати и използваните за тях ресурси. Постигнатите резултати следва да се разглеждат, като увеличена или намалена честота на инциденти и намаляването или увеличаването на нивата на риск за активите на дружеството. Тя може да се измерва чрез използването на различни методи, като: проучване, събиране и анализ на информация и документи, наблюдения, сравнения, отделни експертни оценки и други.

5.3.2. Анализ и оценка на ефикасността на СУСИ

Анализа и оценката на ефикасността на СУСИ включват две основни стъпки:

- изясняване на показателите, които организацията ще използва за измерване на резултатите от дейността, използваните ресурси и ефикасността (съотношение между резултати от намалена уязвимост на активите и количество разходи употребени за снижаването на риска);



- анализ на постигнатите резултати, направените разходи и съотношението между тях – както общо за организацията, така и по други отделни направления.

Стремежа на ръководството следва да бъде в посока на поддържана средна или висока степен на ефикасност.

При идентифицирането на показателите е важно да се определи дали те са количествени или не.

Имат се предвид следните аспекти:

- Надеждни източници на информация за изчисляване на показателите за резултати, разходи и съотношенията между тях: идентифицират се максимално изчерпателно конкретните източници на достоверна информация – данни от софтуерни приложения, логове, записи, регистри, информация от партньори или клиенти.
- Резултатите от внедрените механизми за контрол, приложени от организацията и направените разходи: освен констатациите по отношение на постигнатите резултати и направените разходи, е добре да се установят и факторите, които са повлияли върху тях. Като полезен инструмент за анализа могат да се използват събраните изводи от различните прегледи, както на системата така и върху отделни активи, след повдигнати несъответствия или реални заплахи за инциденти. Всяко снижаване на риска е резултат на адекватно въздействие и за неговото прилагане са приложени усилия, организационни или физически, а също са изразходвани и ресурси. Сравнявайки показателите по направления и по периоди, виждаме разликата и определяме проявената за момента степен на ефикасност. Отделните оценки и общия извод, може да се онагледят в таблица, свободна форма и се приложат като запис.
- Разглеждане на възможността резултатите да се постигнат с по-малко ресурси или с използваните ресурси да се постигнат по-добри резултати: тези възможности могат да се калибрират като се избере предварително критерий по който да се дава тази оценка:
  - постижение в предходен период (постигане или състояние в предишен период);
  - предварително определена целева стойност (сравнение спрямо поставена цел);
  - постижение на друга сходна структурна единица/отдел или направление в рамките на дружеството.

### 5.3.3. Описание на методите за провеждане на функционален анализ

- Проучване на документирана информация

Този метод се отнася за събирането, проучването и анализа на съществуващи документи и налична информация. Основните стъпки включват: идентифициране на необходимите за анализа документи и информация; проучване на документи и обработка на информацията от тях.

- Анкетни проучвания

Образец № 2.1.

Извършват се на базата на предварително разработени въпросници, които се попълват от ръководители и служители.

- Софтуер

Използването на различни софтуерни продукти (напр. за наблюдение и др.) може значително да помогне за оценката на ефикасността на внедрените механизми за контрол.

- Интервюта

Чрез интервюта може да се събере допълнително информация по въпроси, които представляват интерес, след като бъде направено проучване на документите.

- Наблюдение

Наблюдението е често използван метод за събиране на информация. Прилагането му започва с формулиране на цел на наблюдение. Провежда се при систематизирано планиране и записване на наблюденията. Информацията се добива от наблюдаващия директно.

- Експертна оценка

Експертната оценка е сравнително неформална техника, която може да бъде използвана за различни цели, включително и оценка на ефикасността. Може да се използват индивидуални експертни мнения, но обикновено е по-добре да се организират групи от експерти, за да може да се получи по-голяма тежест на експертната.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

### 5.3.4. Показатели за ефективност

Показателите за ефикасност е необходимо да бъдат ясно формулирани и измерими за изготвяне на оценката на ефикасността.

При изработването на показателите, се имат предвид следните стъпки:

- определяне на целта;
- определяне на резултата;
- дефиниране на показатели, включително:
  - наименование;
  - мерна единица;
  - формула (алгоритъм) за изчисляване на показателя;
  - определяне на периода на отчитане;
  - посочване на променливите (дефиниране на източници на информация и определяне на стойностите им);
  - изчисляване на текущата стойност на показателя и определяне на целевата стойност на показателя.

Показателите е необходимо да:

- са обвързани стратегически с целите на организацията;
- се фокусират върху измерими „материални“ резултати;
- бъдат ясно формулирани, разбираеми и малко на брой;

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

166

## Образец № 2.1.

- могат да бъдат сравними през определен период от време, с което да служат за анализ на тенденциите за развитие.

Съществено за ползата от показателите е те да могат да бъдат сравнявани. Няма как да се измери напредък или изоставане ако няма очаквания за това, което следва да се постигне. Поради тази причина е необходимо показателите да имат:

- планирана стойност, която да бъде постигната след определен период от време;
- реално постигната стойност, която измерва реалното изпълнение в определен момент.

Показателите могат да измерват следните основни елементи:

- разходи (цена за единица ресурс, общи разходи);
- време (време за извършване на дейност; сравнение с времеви график);
- качество (удовлетвореност на потребителите; съответствие със стандартите);
- количество (задоволяване на търсенето, общо количество).

Показателите изразяват съотношения на променливи. Променливите са количествени измерители на дадена дейност.

Показателите за ефикасност служат за измерване на съотношението между вложените ресурси и постигнатия резултат, като резултата е сборна оценка от изводи, направени от доклади за инциденти, вътрешни одити и прегледи, организирани и контролирани от ръководството. Оценката на ефикасността от въведени контролни механизми се извършва на единични контроли или на група цели и механизми, където измеримостта им е възможна. Общите изводи се вписват в периодичните доклади за оценка на риска в организацията.

## 5.4. Отговорности

Организацията и отговорностите за процеса на управление на сигурността на информацията трябва да бъдат определени и поддържани. По-долу са описани главните роли и отговорности в организацията:

Роля	Отговорност
Ръководител проект	Формулира, преглежда и одобрява политиката за сигурност на информацията, както и контролира нейното изпълнение; планира необходимите ресурси за сигурността на информационната система; определя ролите и отговорностите, свързани със сигурността на информацията
Експерт Бази данни Експерт Програмист Експерт Специалист ГИС Експерт Поддръжка Системен администратор	Отговарят за управление и поддръжката на поддържаните системи, изготвяне и поддръжка на техническа документация, свързана със системите.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

107

Ръководител проект Експерт Качество	Отговаря за съхраняването и окомплектоването на документацията на СУСИ; координира прилагането на мерки за защита на информационната сигурност.
--	---

5.5. Политики

5.5.1. Политика за осигуряване на персонална сигурност в организацията

Персоналната сигурност представлява система от принципи и мерки, спрямо лицата, с цел гарантиране на тяхната надеждност с оглед защита на информацията.

За защита на информацията в организацията, по всички определени направления е необходимо длъжностните лица да съблюдават правилата и нормите при работа и гарантиране на информационната сигурност. Те се определят от регламентиращите документи – закони, наредби, правилници, инструкции, правила за сигурност при използването на информационните технологии в ИС, забрани за умишлени и неумишлени действия, които биха могли да навредят на организацията. Наложените задължителни изисквания, са тези, които гарантират непрекъснатата работа на системата и защитата на нейните ресурси.

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

От изключително значение за сигурността на ИС на една организация е подборът на потребителите. Служителите се запознават с прилаганата дисциплинарна практика, при нарушения, свързани със сигурността на информацията.

5.5.2. Политика за осигуряване на физическа сигурност

Физическата сигурност включва система от организационни, физически и технически мерки за предотвратяване на нерегламентиран достъп до материали, документи, техника и съоръжения, определени като чувствителна информация. Системата от мерки включва защитата на сградите, помещенията и съоръженията, в които се създава, обработва и съхранява чувствителна информация и контрола на достъпа до тях.

Помещенията, определени за разполагане на елементи на СУСИ и съхраняване на данни трябва да бъдат съответно защитени от физически нерегламентиран достъп, кражба, наводнения, пожар и други опасности.

Поради заплахата от кражба, вандализъм или неоторизирано използване на компютърните системи и друго оборудване трябва да се ограничи броят на хората, които имат физически достъп до помещението с оборудване.

5.5.3. Политика за сигурност при идентифициране на инциденти, свързани с информационната сигурност

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Потребителите трябва да информират незабавно администратора на ИС при известни или очаквани инциденти свързани със сигурността на информацията.

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



100



Образец № 2.1.

Забранено е потребителят да извършва тестове, за слабости в сигурността без разрешението, насоките и участието на служителите от организацията, свързани с информационната сигурност. Потребителят не бива да разпространява открити уязвимости или слабости в сигурността.

5.5.4. Политика за отдалечен достъп

Само за потребители, за които е документирано, че имат основателна бизнес причина да използват отдалечен достъп, трябва да се предоставя такъв.

На потребителите, които ползват отдалечен достъп, софтуерът за отдалечен достъп не трябва да се предоставя в инсталационен вид, а да се инсталира на преносимите устройства от системния администратор.

Потребителите трябва да използват само одобрени от компанията и сигурно конфигурирани системи за достъп до всяка система на компанията. Използване на домашни компютри, лични лаптопи или други системи, които не са на компанията, за достъп до системите за дружеството са забранени, освен ако, не са предварително одобрени от администратора и са сигурно конфигурирани, така че да защитят фирмената информация.

  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Всички точки за отдалечен достъп към мрежата на организацията трябва да бъдат в одобрената зона за достъп и да са одобрени от администратора. Употребата на модеми или решения за отдалечен достъп, включително безжичен интернет за достъп до мрежата, е позволена когато има основателна бизнес причина.

Преди да установи отдалечена връзка с вътрешната мрежа на компанията, или преди дистанционен достъп до някоя система на компанията, като привилегирован потребител, отдалеченият потребител потвърждава правото си на достъп с автентификация.

Трети страни, които имат достъп до системите за компанията официално трябва да потвърдят, с помощта на съответен договор, техните отговорности за защита на информация преди да получат достъп до системата на компанията.

5.6. Управление на промените

С управление на промените фирмата гарантира, че всички изменения са оценени и утвърдени, извършени и анализирани по методика осигуряваща тяхната своевременна и ефикасна обработка.

5.6.1. Планиране и реализация на промените

В процесите и процедурите за управления на промените задължително се документират границите и обхвата на промените, предприемат се само тези решения, които носят бизнес изгода. Извършва се календарно планиране на предстоящи промени, отчитайки техните приоритети и рискове. Промените на конфигурации могат да бъдат проверявани през целият им

  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

  
Заличена информация  
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

169

приложим период. Времето за реализация на промени се контролира постоянно и се уточнява със изпълнителя при необходимост.

Статуса на промените и планираните срокове за тяхната реализация, трябва да се използват като база за календарното планиране на реализацията на промените и тяхното запускане в действие.

Информацията от календарното планиране за сроковете в които ще се проведат промените, трябва да бъде достъпна за персонала попадаш под въздействието на измененията. В отделни случаи тези срокове се съгласуват и с други сътрудници на дружеството, ако те попадат под същото въздействие.

### 5.6.2. Анализ на извършените промени

След всяко въвеждане на промени се извършва кратък анализ за успешна или неуспешна промяна. Отчитат се положителните и отрицателните изводи. При извършване на значителни промени се извършват формални анализи на резултатите от внедряването.

Тези анализи показват нивото на постигане на целите, степента на удовлетвореност от отсъствието или наличието на непредвидени прояви.

Всички направени изводи от тези анализи се регистрират и според преценката се предприемат действия за решаване на проблемите. В определени случаи, когато промените са новост за практиката на дружеството, те се използват като изходна информация за формиране на решения за последващи действия за подобряване на работата.

### 5.6.3. Извършване на спешни промени (пускания в действие)

При необходимост от спешни промени, се оценяват възможностите на дружеството и ако решението е да, се прилагат процесите за управление на промените с документиране резултатите по извършеното. Ако времето за изпълнение не позволява документирането, то това следва да се направи след това при първа възможност.

След внедряването на промените се разглеждат резултатите и при необходимост се пристъпва към следващи действия за реализация.

### 5.6.4. Отчет, анализ и по следващи действия

Промените трябва системно да се анализират и документират, с цел, определянето на тенденциите за повишаване на работните резултати и преценяване на потребности от последващи изменения. Изводите и резултатите от анализите се регистрират и в съответствие с техните определения се предприемат по нататъшни действия за подобряване и по-пълна удовлетвореност на служителите в дружеството.

## 6. Стратегия за управление на рисковете и регистър на потенциалните рискове:

### 6.1. Методология за оценка и управление на риска

Рискът се отнася до отклонението от един или повече резултати на едно или повече бъдещи събития от тяхната очаквана стойност. Технически, стойността на тези резултати може да е позитивна или негативна.

Управлението на риска в проекта включва процесите по планиране, идентификация, анализ, планиране на ответните действия и наблюдение и контрол на рисковете. Целта на управлението на риска в проекта е да се повиши вероятността и влиянието на позитивните събития и да се намали вероятността и влиянието от негативните събития в проекта.

Процесите по управление на риска в проекта включват:

- **Планиране на управлението на риска** – Процесът на определяне как ще се изпълняват дейностите по управление на риска в проекта.
- **Идентифициране на рисковете** – Процесът на определяне кои рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики.
- **Качествен анализ на риска** – Процесът на приоритизиране на рисковете за целите на бъдещ анализ, както и действията по оценка на вероятността да се случат и влиянието им върху проекта.
- **Количествен анализ на риска** – Процесът на количествено и стойностно анализиране на ефекта върху проекта при случване на риска.
- **Планиране на ответни действия** – Процесът на разработване на опции и действия за повишаване на благоприятните възможности и намаляване на заплахите пред проектните цели.
- **Наблюдение и контрол на рисковете** – Процесът на изпълнение на планираните ответни действия, проследяване на идентифицираните рискове, наблюдение на остатъчните рискове, идентифициране на нови рискове и оценка на процесите по управление на риска в проекта.

Описаните процеси си взаимодействат с останалите процеси по управление на проекта. Всеки от процесите се изпълнява поне веднъж във всеки проект и се появява в една или няколко от фазите на проекта.

Въпреки, че процесите са описани като дискретни елементи с ясно обособен вход и изход, на практика те се припокриват и си взаимодействат.

Проектният риск винаги е в бъдещето. Рискът е несигурно събитие или условие, което ако се случи, ще повлияе върху поне една от целите на проекта. Целите включват обхват, график, качество и цена. Рискът може да се случи поради една или множество причини и ако се случи може да повлияе проекта по един или няколко начина. Причините могат да се състоят в появата на изискване, допускане, ограничение или условие, което създава вероятност за позитивен или негативен резултат.

## Образец № 2.1.

Ако някое неочаквано събитие се случи, то може да повлияе върху разходите, графика или изпълнението. Потенциални рискове следват и от приетите практики – недостатъчно добър процес за управление на проекти, липса на интегрирана система за управление, множество конкурентни проекти, зависимости от външни участници, които не могат да бъдат контролирани.

Проектният риск произтича от несигурността, съществуваща във всеки един проект. Известни рискове са тези, които са били идентифицирани и анализирани, което прави възможно да се планират ответни действия.

Организациите възприемат риска като ефект на несигурност на техните проекти или цели. Организациите и мениджмънтът са склонни да приемат различна степен на риск. Това се нарича толеранс към риска. Рисковете, които са заплаха към проекта, могат да бъдат приети, ако са в този толеранс и, ако с приемането на риска ще донесат достатъчно полза. Например, приемането на график с множество дейности, изпълнявани паралелно, е риск, който се приема заради ползата от по-ранна дата на завършване.

За да бъдат успешни, организациите трябва да приемат, че ще управляват риска проактивно и непрекъснато през целия проект. Рискът съществува в момента, в който възниква проекта. Управлението на риска е динамичен процес, който се изпълнява в хода на целия проект. Проектните рискове могат да се променят в хода на проекта, като съществуващи рискове отпадат, идентифицират се нови рискове, както и се променя състоянието на съществуващи такива. Списъкът с актуални рискове следва да се актуализира посредством анализ на периодичните отчети по проектите. Напредването на проекта без фокус върху проактивното управление на риска води до повишаване на влиянието, което рискът може да окаже при възникването си и потенциално може да доведе до провал на проекта.

Несъобразяване с кой да е КРИТИЧЕН ФАКТОР ЗА УСПЕХ генерира допълнителен риск.

### 6.1.1. Планиране и мерки за управлението на риска

Планиране и мерки за управлението на риска е процесът на определяне как ще се изпълняват дейностите по управление на риска в проекта. Внимателното планиране повишава вероятността за успех на останалите процеси за управление на риска. Планирането на процесите за управление на риска е важно, за да сме сигурни, че степента, типа и подхода за управление на риска са адекватни на потенциалните рискове и важността на проекта за съответната организация.

Планирането също е важно за осигуряването на достатъчно ресурси и време за дейностите по управление на риска. Процесът по планиране на управлението на риска трябва да стартира с възникването на проекта и трябва да се изпълнява заедно с останалото планиране по проекта.

#### • Входни параметри

- Спецификация на обхвата;