

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

10	HP Global Delivery	2.8.2011 - 2.8.2012	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
11	M&BM Експрес ООД	19.12.2012 - 19.12.2012	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
12	Общинска банка	06.2013 - 06.2014	Доставка, инсталация и поддръжка на компютърни и комуникационно оборудване, програмни продукти и лицензи за поздаване. Одит и оптимизация на съществуващата комуникационна среда; Обновяване на комуникационната инфраструктура на банката (анализ, проектиране, планиране и обновяване на мрежовата комуникационна инфраструктура на банката, както и доставка на телекомуникационно оборудване – сървъри и комуникационни шлюзове на Avaya); Миграция към IP телефония и IP свързаност с комуникационните оператори; Инсталација и въвеждане в експлоатация; поддръжка за период от 12 месеца	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
13	Aura Alliance Limited	26.3.2014 - 26.3.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
14	ЗАД АЙ ЕН ДЖИ-клон София	1.6.2014 - 1.6.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
15	Куинтайлс България ЕООД	24.6.2014 - 24.6.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
16	КолПойнт Ню Юръп АД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
17	Виена Иншуърънс Груп	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
18	Ригли България ЕООД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
19	Марс Инкорпорейтът България ЕООД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличена
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

000278

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

	Девня-Цимент АД	13.6.2015 - 13.6.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
21	Мобилтел ЕАД	30.12.2015 - 30.12.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
22	Металснаб холдинг АД	1.6.2004 - 1.6.2005	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
23	ЗПАД Булстрад	1.6.2004 - 1.6.2005	Сервизна поддръжка и администриране на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
24	БУЛСТРАД	1.3.2006 - 1.3.2007	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
25	HVB Биохим	14.3.2006 - 31.12.2006	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
26	Quintiles GESMBX TR	3.1.2007 - 3.3.2010	Поддръжка на телефонна централа - AVAYA system	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
27	Кол Пойнт Ню Юръп АД	7.11.2008 - 7.11.2009	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
28	Координационно бюро на ГТЦ	29.4.2009 - 29.4.2010	Сервизна поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
29	УНСС	21.12.2010 - 21.12.2012	Извънгаранционна поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
30	Кодак График Комюникейшънс	23.2.2011 - 23.2.2012	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
31	Държавен Фонд "Земеделие"	16.6.2011 - 16.6.2012	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
32	БАИ	31.1.2012 - 11.3.2013	Доставка, монтаж, инсталация, настройка и поддръжка на настолни компютри, преносими компютри, сървъри, сторидж система, непрекъсвани токозахранващи устройства, рутери, VoIP телефонна централа, мултимедийни проектори и	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

000279

Заличе
на
инфор
маци
я, съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

			мобилни презентационни средства, LCD презентационни екрани, периферно оборудване, изграждане и конфигуриране на мрежа, поддръжка 12 месеца.	
33	Национално сдружение на общините в Република България	24.3.2014 - 29.3.2015	Доставка, инсталация, настройка и тестване и осигуряване на обслужване на Сървър 1 бр., Настолен персонален компютър 8 бр., LCD Монитор 8 бр., Пазарен черно-бял принтер 8 бр., Мултимедиен проектор 2 бр., Преносим компютър 4 бр., Преносим компютър 2 бр., Непрекъсваемо захранване UPS 2 бр., Скенер A4 4 бр., Бърз документален скенер A4 253 бр., Суич 16 порта 2 бр., Черно-бяла копирна машина 1 бр., Цветна лазерна копирна машина 1 бр., Телефонна централа 1 бр., Телефонни апарати 10 бр.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
34	Национално сдружение на общините в Република България	1.9.2017 - 1.9.2018	Системно администриране и поддръжка на хардуера и софтуера на наличното компютърно оборудване (настолни компютри, лаптопи и сървъри) на различните видове периферни устройства свързани към него, на съществуващото структурно окабеляване и на ползваната административна телефонна централа и абонатите към нея.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
35	ИА Главна инспекция по труда	9.2.2017 - 3.5.2018	Доставка, монтаж, тестване, въвеждане в експлоатация и 12 месеца сервизно обслужване на компютърна конфигурация 330 бр., сървъри 2 бр., дисков массив 1 бр., копирна машина 28 бр., екрани 28 бр., видеоконф.системи 28 бр., лекторска система за групова видеоконференция с екрани - 1 бр, включваща 2 бр. екрани, централа с кодек, HD камера, система за групова видеоконференция с камера - 28 бр.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
36	Центрър за развитие човешките ресурси	21.9.2017 - 18.10.2018	Доставка, инсталация и поддръжка на 54 бр. компютърни конфигурации 54 бр. UPS-и за тях, 2 бр. сървърни станции с 2 бр. UPS-и за тях, 1 бр. UPS за телефонна централа и PoE комутатори, 20 бр. принтери, 1 бр. мултифункционално устройство тип 1 и 2 бр. мултифункционално устройство тип 2, 10 преносими компютри и 1 бр. проектор. Гаранционен срок 12 месеца.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

000280

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

НАРОДНА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ТРУДЪТ е призив за основен обществено-стопански фактор
и държавата полага всестранни грижи за него.
Държавата подпомага непосредствено трудащите се — рабочи, земеделици, занаятчи и хора на умствени труда — със
за обща стопанска и социална политика, евтини кредит, да
на система и кооперативно съружение.
За всестранното подобряване живота на трудащите се държа-
ват настъпващите съдружения, творческа инициатива и
изследователскост.

Чл. 14
от Конституцията

ТРУДОВА КНИЖКА

Заличе
на
информ

Заличена
информация,
съгл.
чл.36а,
ал.3

№
на
име

Имена
Elizabeth
Bancheva

Фамилия

Прочетете пожеланията в края на трудовата книжка

Лице

ПАСПОРТ

№ и дата на паспорта

(издаден от)

* Печатът се приложи при приема на членето, предади вътрешният гарант
или Граждани

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

ВЯРНО

TRUE TO ORIGINAL
000282

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличе
на
информ
ация,
съгл.
чл.36а,

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Eugenia *Bauhinia*

ВЯРНО

TRUE TO ORIGIN 000283

Заличена
информация
, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Подпас на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат	По коя чл. и бу- кова от Кодекса на труда и по- становление на МС е прекратен трудът, датовъ договор	Дата на премахване на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат	Подпас на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат	По коя чл. и бу- кова от Кодекса на труда и по- становление на МС е прекратен трудът, датовъ договор	Подпас на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат	По коя чл. и бу- кова от Кодекса на труда и по- становление на МС е прекратен трудът, датовъ договор	Подпас на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат	По коя чл. и бу- кова от Кодекса на труда и по- становление на МС е прекратен трудът, датовъ договор	Подпас на проководителя из предпринятие то, учреждане то или организа- зация и печат
5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
С.И. Седем Г. Осем Н. Девет Десет Едници	10.10.1987 - 09.08.1987	01.01.1986 год. № 3	01.01.1987 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3
С.И. Седем Г. Осем Н. Девет Десет Едници	10.10.1987 - 09.08.1987	01.01.1986 год. № 3	01.01.1987 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3
С.И. Седем Г. Осем Н. Девет Десет Едници	10.10.1987 - 09.08.1987	01.01.1986 год. № 3	01.01.1987 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3
С.И. Седем Г. Осем Н. Девет Десет Едници	10.10.1987 - 09.08.1987	01.01.1986 год. № 3	01.01.1987 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3	01.01.1988 год. № 3

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Найменование (фир- ма) и местонахожде- ние на предприятие- то, учрежденето или организациите	Должност (разред) на работника или служител
CO „КАТИ“ г. Балчик	Мария Симеонова III ст.
CO „КАТИ“ г. Балчик	Мария Симеонова III ст.
CO „КАТИ“ г. Балчик	Мария Симеонова III ст.
CO „КАТИ“ г. Балчик	Мария Симеонова III ст.

Заличена
информация
, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

ВЯРН
000284
TRUE TO ORIGINAL

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Бланк

Заличена
информация,
съгл.
чл.36
а,
ал.3
ЗОП

Одеса

Написване (фирм и местонахожде- ние на предприятието, учреждението или организацията)	Вид дейност	Должност (разред) на работника или служителя	Западна европейска тарифна ставка
1	2	3	4
Еодо „Симброн“	сервисен консултант	сервисен консултант	сервисен консултант
Еодо „Гомир“	сервисен консултант	сервисен консултант	сервисен консултант
Еодо „Консулт- сървис“			
Еодо „Консалт- сървис“	сервисен консултант	сервисен консултант	сервисен консултант
Еодо „Консалт- сървис“	-	-	-

Заличен
а
инфор-
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Писане на раковолите на предприятие- то, учреждение- то или организа- цията и печат	По коя чл. и бу- ки от кодекса на труда и инши- глироване на MC е прекратен трудов договор	Дата на прекратя- нието на органи- зациите, членят в печат	Полис
5	6	7	8
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.01 1993	01.01 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.05 1993	01.10 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.11 1993	01.03 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.03 1993	01.05 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993

Писане на раковолите на предприятие- то, учреждение- то или организа- цията и печат	По коя чл. и бу- ки от кодекса на труда и инши- глироване на MC е прекратен трудов договор	Дата на прекратя- нието на органи- зациите, членят в печат	Полис
5	6	7	8
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.11 1993	01.01 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.01 1993	01.05 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.05 1993	01.10 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.11 1993	01.03 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993
СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993	01.03 1993	01.05 1993	СТЪКЛЕНСКА УРЕДА 1993

17

Банкова

КОНТРАКС
АД

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

ВЯРН
TRUE TO ORIGINAL
060286

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Нанимател (фирма и местонахождение на предприятие, то, учреждение или организацията)	Вид дейност	Дължност (разряд) на работника или служител	Заплата надница тарифна ставка
1	2	3	4
— б —	— б —	— б —	— б —
— 1 —	— 1 —	— б —	— б —
— 2 —	— 2 —	— б —	— б —
— 3 —	— 3 —	— б —	— б —
— 4 —	— 4 —	— б —	— б —
— 5 —	— 5 —	— б —	— б —

60

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Eusabaria *fauneta*

ORIGIN 000287

Одобрено

Заличена
информация,
съгл.
чл.36
а,
ал.3
ЗОП

Написване (фирма) и местонахождение на предприятието, учреждението или организацията	Вид дейност	Должност (разряда) на работника и неговите длъжности	Заплатата наричана тарифна ставка
1	2	3	4
-	-	-	-
Монтаж ООД	Икономични техн.	Икономични техн.	16.11
Икономик ООД	Икономични техн.	Икономични техн.	16.11
Контракт ООД	Икономични техн.	Продукт техник.	16.11

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36
а,
ал.3
ЗОП

ЕИИ 5110001520

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

21

20

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

ВОЕННО С ОРИГИНАЛА
TRUE TO ORIGINAL
000288

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

РЕФЕРЕНЦИЯ

Николай Йорданов, Изпълнителен директор на КОНТРАКС АД, със седалище и адрес на управление: град София, 1113 , ул. „Тинтява“ № 13

Настоящата референция се издава на **Огнян Мончев, от 01.11.1992**

Експерт комуникационни технологии в КОНТРАКС АД

Подробно описание на възложените функции в екипа:

- изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Взел участие в следните проекти:

№	Възложител:	Период:	Проект:	Извършвани дейности:
1	Интернейшънъл гейм дизайн студио АД	25.6.2008 - 25.6.2009	Сервиз и поддръжка телефонна централа AVAYA	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
2	Ай Ти Навигатор / IT Navigator	15.9.2008 - 15.9.2009	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
3	Евроком Кабел Мениджмънт България ЕООД	14.4.2009 - 14.4.2010	Надграждане на телефонна инфраструктура - смяна на технология (обновяване) тел.централа AVAYA - годишен абонамент	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
4	Девня Цимент АД	1.6.2009 - 1.6.2010	Извънгаранционна поддръжка и сервис - телефонна централа AVAYA	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
5	Тикшув контакт център България АД	20.11.2009 - 20.11.2010	Софтуерна и хардуерна поддръжка на AVAYA централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
6	Си 3 Ай Европа ЕООД	22.3.2010 - 22.3.2011	Извънгаранционна поддръжка на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
7	Виена Иншуърънс Груп	1.2.2011 - 1.2.2014	Поддръжка на Avaya комуникационно решение	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
8	Мелон България ЕАД	1.2.2011 - 1.2.2012	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличен
а
информ
рация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

000289

9	Кол Пойнт Ню Юръп АД	1.4.2011 - 1.4.2011	Извънгаранционна поддръжка на Avaya медия сървър	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
10	HP Global Delivery	2.8.2011 - 2.8.2012	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
11	M&BM Експрес ООД	19.12.2012 - 19.12.2012	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
12	Общинска банка	06.2013 - 06.2014	Доставка, инсталация и поддръжка на компютърни и комуникационно оборудване, програмни продукти и лицензи за поздаване. Одит и оптимизация на съществуващата комуникационна среда; Обновяване на комуникационната инфраструктура на банката (анализ, проектиране, планиране и обновяване на мрежовата комуникационна инфраструктура на банката, както и доставка на телекомуникационно оборудване – сървъри и комуникационни шлюзове на Avaya); Миграция към IP телефония и IP свързаност с комуникационните оператори; Инсталиране и въвеждане в експлоатация; поддръжка за период от 12 месеца	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
13	Aura Alliance Limited	26.3.2014 - 26.3.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
14	ЗАД АЙ ЕН ДЖИ-клон София	1.6.2014 - 1.6.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
15	Куинтайлс България ЕООД	24.6.2014 - 24.6.2015	Поддръжка и администриране на Avaya телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
16	КолПойнт Ню Юръп АД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
17	Виена Иншуърънс Груп	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
18	Ригли България ЕООД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

19	Марс Инкорпорейт България ЕООД	1.1.2015 - 1.1.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
20	Девня-Цимент АД	13.6.2015 - 13.6.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
21	Мобилтел ЕАД	30.12.2015 - 30.12.2016	Поддръжка и администриране на телефонна централа Avaya	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
22	Металснаб холдинг АД	1.6.2004 - 1.6.2005	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
23	ЗПАД Булстрад	1.6.2004 - 1.6.2005	Сервизна поддръжка и администриране на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
24	БУЛСТРАД	1.3.2006 - 1.3.2007	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
25	HVB Биохим	14.3.2006 - 31.12.2006	Сервизна поддръжка на Телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
26	Quintiles GESMBX TR	3.1.2007 - 3.3.2010	Поддръжка на телефонна централа - AVAYA system	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
27	Кол Пойнт Ню Йоръп АД	7.11.2008 - 7.11.2009	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
28	Координационно бюро на ГТЦ	29.4.2009 - 29.4.2010	Сервизна поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
29	УНСС	21.12.2010 - 21.12.2012	Извънгаранционна поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
30	Кодак График Комюникейшънс	23.2.2011 - 23.2.2012	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
31	Държавен Фонд "Земеделие"	16.6.2011 - 16.6.2012	Поддръжка на телефонна централа	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличе
на инфор
мация,
съгл.
чл.36а,

32	БАИ	31.1.2012 - 11.3.2013	Доставка, монтаж, инсталация, настройка и поддръжка на настолни компютри, преносими компютри, сървъри, сторидж система, непрекъсвани токозахранващи устройства, рутери, VoIP телефонна централа, мултимедийни проектори и мобилни презентационни средства, LCD презентационни екрани, периферно оборудване, изграждане и конфигуриране на мрежа, поддръжка 12 месеца.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
33	Национално сдружение на общините в Република България	24.3.2014 - 29.3.2015	Доставка, инсталация, настройка и тестване и осигуряване на обслужване на Сървър 1 бр., Настолен персонален компютър 8 бр., LCD Монитор 8 бр., Пазарен черно-бял принтер 8 бр., Мултимедиен проектор 2 бр., Преносим компютър 4 бр., Преносим компютър 2 бр., Непрекъсваемо захранване UPS 2 бр., Сканер A4 4 бр., Бърз документален сканер A4 253 бр., Суич 16 порта 2 бр., Черно-бяла копирна машина 1 бр., Цветна лазерна копирна машина 1 бр., Телефонна централа 1 бр., Телефонни апарати 10 бр.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
34	Национално сдружение на общините в Република България	1.9.2017 - 1.9.2018	Системно администриране и поддръжка на хардуера и софтуера на наличното компютърно оборудване (настолни компютри, лаптопи и сървъри) на различните видове периферни устройства свързани към него, на съществуващото структурно окабеляване и на ползваната административна телефонна централа и абонатите към нея.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
35	ИА Главна инспекция по труда	9.2.2017 - 3.5.2018	Доставка, монтаж, тестване, въвеждане в експлоатация и 12 месеца сервизно обслужване на компютърна конфигурация 330 бр., сървъри 2 бр., дисков масив 1 бр., копирна машина 28 бр., екрани 28 бр., видеоконф.системи 28 бр, лекторска система за групова видеоконференция с екрани - 1 бр, включваща 2 бр. екрани, централа с кодек, HD камера, система за групова видеоконференция с камера - 28 бр.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи
36	Център за развитие човешките ресурси	21.9.2017 - 18.10.2018	Доставка, инсталация и поддръжка на 54 бр. компютърни конфигурации 54 бр. UPS-и за тях, 2 бр. сървърни станции с 2 бр. UPS-и за тях, 1 бр. UPS за телефонна централа и PoE комутатори, 20 бр. принтери, 1 бр. мултифункционално устройство тип 1 и 2 бр.	Експерт по поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Заличен
а
информ
ация,
съгл.
чл.36а,
ЗОП

000292

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

			мултифункционално устройство тип 2, 10 преносими компютри и 1 бр. проектор. Гаранционен срок 12 месеца.	
--	--	--	---	--

При реализиране на тези проекти Огнян Мончев демонстрира задълбочени
познания и висок професионализъм в изпълнението на проектите.

Дата: 25.02.2019 г.

Заличена информация, съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Николай Иорданов
Изпълнителен директор
„Контракс“ АД

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,

000293

Централен офис: София 1113, ул. „Тинтява“ 13, тел.: 02 960 977, факс: 02 960 97 97, e-mail: sales@kontrax.bg, kontrax.bg
Централен сервис: София 1113, ул. „Тинтява“ 13 тел.: 0700 17 977 (зелен телефон), e-mail: service@kontrax.bg
Логистика и складова база: София 1330, ул. „Бояшево“ 83, Бизнес център Сердика, Сграда 2, Офис 104 тел.: 02 960 97 46



Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ по чл. 102, ал. 1 от ЗОП

Долуподписаната Елизабета

Заличена информация.
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Башева, ЕГН

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

с лична карта №

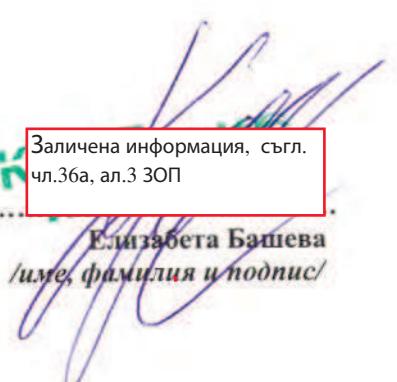
издадена на 10.11.2009 г. от МВР-София, в качеството ми на Упълномощен представител на КОНТРАКС АД, ЕИК 17541562, със седалище и адрес на управление: 1113, гр. София, ул. „Тинтява“ 13 - участник в процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК”

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

1. Информацията, съдържаща се в Техническо предложение за изпълнение и приложението към него, да се счита за конфиденциална, тъй като съдържа търговска тайна.
2. Не бихме желали информацията по т. 1 да бъде разкривана от възложителя, освен в предвидените от закона случаи.

Известна ми е отговорността по чл. 313 от Наказателния кодекс.

Гр.: София
дата: 27.02.2019 г.

ДЕКЛАРАТОР:


Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Елизабета Башева
име, фамилия и подпись

Заличена
информация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

000294

Заличен
а
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП



Приложения 3: Образци на форми и документи

Приложение 3.1)А-001. Обобщен месечен отчет:

До:

Одобрено от:

ОТЧЕТ ЗА

За периода

ДОГОВОР:

София

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Изпълнител

Контракс АД

Име

Адрес

телефон

Факс

E-mail

Изготвен от:

I. Дейности през отчетния период:

1. Организация по изпълнението:

- Обекти на обслужване;
- Екипи на обслужване;
- Управление на проекта
- Извършени дейности по промени, миграции и др.
- Проведени работни срещи.

II. Дейности по редовна следгаранционна поддръжка

- Настройки на сървъри, NAS, Телеком:
.....
- Бази данни – администриране и настройки;
- Инсталации
- Текуща поддръжка;
- Промени:

Детайлна справка за извършените промени

Справка за детайлно разпределение на дейностите по основни направления:

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Сервизна операция

Намеси часа

000295

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Настройки активна директория

1

2,50

...

Общо

- Ескалации – описание ако има.

III. Работа на системните инженери

- Описание на дейностите
- Справка за дейностите по направления
- Справка за дейностите по поделения на АГКК

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Сервиз	Телекомуникации	Приложен софтуер	Сървърни с-ми	Бази данни	Миграция/нови услуги	Общо
Системен експерт						
Общо						

Разпределението на дейностите по типове е както следва:



IV. Поддръжка на софтуера

V. Подобрения:

1. Отклонения от графика
2. Проблеми
3. Зони за подобрения,

Приложения:

1. Справка за извършените ремонти и вложените резервни части.
2. Справка за извършените промени
3. Копия на констативни протоколи
4. Доклади на системните инженери/експерти.
5. Всички справки предадени и в електронен вид

□

Заличена
информация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

000296

Заличена
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

риложение 3.1)А-002. Месечен отчет на системен администратор.

ДОКЛАД

За извършената от Системния администратор работа

По договор

От: _____

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

1. Период на отчитане: _____ от до

2. Обем на извършената работа:

2.1 Изработени часове за отчетния период общо _____ часа от които по дати:

дата	часа	Описание на дейностите

2.2 1.1 Изработени часове през месец общо часа от които:

▪		Часа

2.3 Извършени ремонти без подмяна на резервни части броя:

Номера на инциденти: *

2.4 Извършени ремонти с подмяна на резервни части броя:

Номера на инциденти: *

За посочените инциденти са приложени копия на Констативни протоколи/сервизни поръчки.

3. Специфични дейности, които считам, че се от интерес за Възложителя:

.....

4. Коментар по извършената дейност от началника на ГКК:

Изготвил:	Трите имена	Подпис:
Заверил доклада /Ръководител на проекта/	Трите имена	Подпис:

Заличе
на
инфо
мация,
съгл.
чл.36а

000297

Заличена
е на
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3

Приложение 3.2)А-003. Сервизна поръчка.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

ПОРЪЧКА ЗА СЕРВИЗ И ПРОДУКЦИЯ

№

от дата

Отговорен сервизен инженер:

Клиент:					
Заявител:			Лице за контакт:		
Адрес:			Място на експлоатация:		
Телефон:			Дирекция:		
Мобилен:			Мобилен:		
Изделие:				Сериен №:	
Проблем:					
Гаранция:	Договор №:		от дата:		гаранционен срок:
Приоритет:				Срок за изпълнение:	
Срок за реакция:					
Оборотно у-во:	Срок за предоставяне:				

№	Парт. номер	Резервни части	Број	Цена 1	Цена	Изпълнител
Сума общо:						
№	Дата	Сервизни операции	Изпълнител			
	/					
Дата и час на приключване на ремонта:				Код на затваряне:		
Забележка и мнение на клиента:			/			
Подпись сервизен инженер:			Подпись клиент:	

Заличена
информация

000298

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Приложение 3.2)Б-006. Констативен протокол.

ОД 05-0-01

КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ

№ / 201...

Име на договора:

АГКК/ СГКК, гр., №

СЕРВИЗ:

ГР.

НА АДРЕС:

ДАТА 201... г., ЧАС НА ЗАЯВКАТА

ИЗДЕЛИЕ МАРКА/МОДЕЛ:

СЕРИЕН НОМЕР:

ТИП НА СЕРВИЗНАТА УСЛУГА (на място при клиента/ в сервис):

АДРЕС: , ТЕЛЕФОН:

ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ПРИ ОСЪЩЕСТВЕНИЯТ ТЕХНИЧЕСКИ ОГЛЕД НА ОБОРУДВАНЕТО, ИЗВЪРШЕН ОТ:

БЯХА КОНСТАТИРАНИ СЛЕДНИТЕ ОБСТОЯТЕЛСТВА (ОПИСВА СЕ ДЕФЕКТ/ДЕФЕКТИРАЛ КОМПОНЕНТ):

ако не може да бъде установен се записва точното заключение и оплакването на клиента

ДАННИ ЗА РЕМОНТА:

(демонтирани и монтирани части, диагностика, ремонт без подмяна на части)

НЕОБХОДИМОСТ от ДОПЪЛНИТЕЛНИ ТЕХНИЧЕСКИ НАМЕСИ:

/измервания, специфични експертизи и др. подобни/

НЕОБХОДИМОСТ от подмяна на резервни части:

/измервания, специфични експертизи и др. подобни/

ЗАБЕЛЕЖКА ИЛИ ОСОБЕНО МНЕНИЕ НА КЛИЕНТА:

Дата:

Сервизен специалист:

Представител на Възложителя:

(.....)

(.....)

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3

000299

Заличе
на
информ
ация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

иложение 3.3)Б-008. Искане за промяна.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

ИСКАНЕ ЗА ПРОМЯНА

Обобщена информация

Инициатор на промяната

Искане за промяна №

Мениджър по промените

Планирана дата за внедряване

Бизнес отдел, върху който е въздействието

ИТ услуга, върху която е въздействието

ПРИОРИТЕТ

Спешен Висок Среден Нисък

КАТЕГОРИЯ

Основна Значителна Нормална Малка

RFC DETAILS

Описание на бизнес случая

Номера на инцидентите или проблемите,
които имат отношение към това искане за промяна (Ако
е приложимо)

Нива на услугите, върху които имат въздействие

Оценка на въздействието

Инфраструктурни политики или стандарти, имащи отношение към промяната

Необходими ресурси за тази промяна

Разходи, асоциирани към тази промяна

ОДОБРЕНИЕ

Одобрено от КУП

На дата

отказ (отхвърляне)

Отхвърлено от

На дата

Причини за отхвърлянето

Зали
чена
инфо
рмац
ия,
съгл.
чл 36

000300

000301

ПРОТОКОЛ

ЗА ТЕСТВАНЕ НА ВНЕДРЕНА ПРОМЯНА

Обобщена информация

Изпълнител на промяната

Одобрена промяна № С

Мениджър по промените

Дата за тестване, г.

Описание на средата и услугите

Текуща ситуация (преди промяната)

Променена ситуация (след промяната)

Необходими ресурси за тази промяна

Разходи, асоциирани към тази промяна

Цел при извършване на промяната:

Описание на теста

Дата: ..., г. час от до

Извършени тестове:

Тествани услуги:

Теста е преминат успешно

- 1) Необходимост от връщане към предишна стабилна среда: НЕ
- 2) Извършени дейности по връщане към предишна стабилна среда

- 3) Окончателно състояние на системите:

ОДОБРЕНИЕ НА ТЕСТА

Одобрено от
КУП

На дата

Приложение 3)Б-009. Регистър на промените.

RFC №	ref. №	дата	инициатор	наименование	приоритет	разходи план	разходи отчет	дата на разглеждане	одобрено /отхвърлено	дата на одобрене/ отхвърляне	дата на внедряване	успешно (да/не)

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

**Приложение 4: Концепция за начина на изпълнение на поръчката и
предложение за организация на работа по изпълнение на договора с оглед
изпълнение на изискванията по Техническата спецификация;**

Заличена информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

000302

Приложение 4:

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Концепция за начина на изпълнение на поръчката и предложение за организация на работа по изпълнение на договора с оглед изпълнение на изискванията по Техническата спецификация /ТС/ към Техническо предложение

ДА УЧАСТИЕ В ОТКРITA ПРОЦЕДУРА ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДЛОЖЕНИЕ

„Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК“

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Контракс АД
ул. Тинтява 13
1113, София
960977
9609797

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Дата : 27.02.2019

Подпись и печать

Име и фамилия: Елизабета Башева
(Уполномочен представител)

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

000303

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена информация,
съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

Съдържание

I.	ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА.....	
1.1.	Въведение:.....	4
1.2.	Предмет на обществената поръчка	4
1.3.	Място и срок за изпълнение на поръчката	4
2.	ЦЕЛИ, ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ, ПРЕДМЕТ НА РАБОТАТА И ЗАДАЧИ.....	4
2.1.	Цели и очаквани резултати	4
2.2.	Предмет на работата и задачи	5
2.3.	ЕКИП	5
2.4.	СИСТЕМА ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА (HELP-DESK):.....	6
2.5.	РАБОТНИ ПРОДУКТИ	6
2.6.	УСЛОВИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ.....	7
2.7.	ПРОФЕСИОНАЛЕН ОПИТ	7
2.8.	ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО	7
3.	Кратко представяне на техническото предложение.....	8
3.1.	Подход за изпълнението	8
3.2.	Хардуер – сървъри, дискови масиви, телеком:	10
	Първоначална диагностика	10
3.3.	Софтуер:	14
3.3.1.	Обем на дейностите	14
3.3.2.	Осигурени ресурси	16
3.3.3.	Процеси	16
3.3.4.	Първоначален анализ	16
3.4.	Поддръжка софтуер:	20
3.5.	Мрежови устройства и телекомуникационна система:	20
3.6.	Система за техническа поддръжка (Help Desk):	21
4.	Предложение за организация на работа по изпълнение на договора.....	23
4.1.	Експерт:	23
4.1.1.	Ръководител на екипа	23
4.1.2.	Експерт по SAN Storage:	24
4.1.3.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО УИНДОУС СОФТУЕРНИ СИСТЕМИ и по MS EXCHANGE SERVER.....	24
4.1.4.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО UNIX/Linux ОПЕРАЦИОННИ СИСТЕМИ.....	24
4.1.5.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА БАЗИ ДАННИ СУБД Oracle и POSTGRESQL	25
4.1.6.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВА АРХИТЕКТУРА И СИГУРНОСТ	25
4.1.7.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВИ УСТРОЙСТВА	25
4.1.8.	Ключов ЕКСПЕРТ ПО ТЕЛЕФОННИ ЦЕНТРАЛИ И ТЕЛЕФОНИЯ	26
4.1.9.	НЕКЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ	26
	• ЕКСПЕРТИ СОФТУЕР, MICROSOFT	26
	• ЕКСПЕРТ ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ	26
4.1.10.	Сервизен Център (Service Desk).....	26
4.1.11.	Други експерти осигуряващи параметрите на проекта	26
4.2.	Материални ресурси за изпълнението на проекта	27
4.2.1.	Техническо оборудване	27
5.	Организация на проекта:	29
5.1.	Подход и организация	29
5.2.	Използвани инструменти	30
5.3.	Методологии и процедури	33
6.	Организация и управление на проекта	36
6.1.	Органи за управление на проекта	36
6.2.	Роли от страна на Контракс	39
6.3.	Работни групи на проекта	39
6.4.	Сервизен Център (Service Desk).....	40
6.5.	Допълнително ресурсно осигуряване	40
6.6.	Офис за поддръжка на проекта (Project Support Office)	42
	Цикъл на изпълнението на проекта	42
	Пасуване на окончателен План на проекта	42

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

пълнение на проекта.....	43
цяло на проекта.....	43
включване.....	43
управление на проекта.....	43
6.8. Управление на промените и конфигурацията	43
6.9. План за комуникация.....	43

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Заличе
на
информ
ация,

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА.

1.1. Въведение:

За всяка от изискваните дейности, обхват, цели и задачи Контракс е описан в отделна глава на настоящия раздел Концепция за начина на изпълнение на поръчката, предложение за организация на работата по изпълнение на договора с оглед изпълнение на изискванията по Техническата спецификация, и обосновка по какъв начин как предложените дейности ще допринесат за изпълнение на заложените в техническата спецификация изисквания.

Предложената концепция съдържа описание и обосновка на цялостното решение за реализация на изискванията.

1.2. Предмет на обществената поръчка

Предлагаме да изпълним настоящата поръчка е с предмет "Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК".

Предметът на поръчката е изграждането на „Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК“. Техническата помощ и поддръжката ще включват администриране на системен и базов приложен софтуер, администриране на телекомуникационната система, технически съвети, анализи и консултации и помощ по експлоатацията на ИКТ системите на АГКК, миграция на услуги към нови версии на софтуера, поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk), Поддържане на съществуващия хардуер съгласно Приложение 1 в АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят е техника, собственост на АГКК, обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.

1.3. Място и срок за изпълнение на поръчката

Място: АГКК.

Срок: Срокът за изпълнение на поръчката е до 24 месеца, считано от датата на подписване на договор.

2. ЦЕЛИ, ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ, ПРЕДМЕТ НА РАБОТАТА И ЗАДАЧИ

2.1. Цели и очаквани резултати

- Участие при администрирането на специализираната сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК.
- Осигуряване безпроблемната работа на информационно-коммуникационната инфраструктура на АГКК.
- Предоставяне на технически съвети и помощ на АГКК по използване на сървърната и мрежова инфраструктура.
- Поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk) за служители в АГКК.
- Предоставяне на обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.
- Осигуряване на високо ниво на наличност на услугите (до 99.99% за критичните услуги).

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3

Заличен
а информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

- Намаляване на нивото престоите, предизвикани от проблеми в системния и приложен софтуер.
- Запазване или подобряване на производителността на системите в дългосрочен план.
- Миграция /при необходимост/ на системите към по-нови версии.

2.2. Предмет на работата и задачи

Конtrakс ще отговаря за:

Изпълнителят ще отговаря за поддръжка, администриране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастръра и на базите данни съгласно следния списък:

- MS Windows Server и Active Directory
- MS Exchange Server
- Cisco 10S за рутерите, Cisco IOS за сучовете, Cisco 10S за защитните стени, Cisco SAN switch
- СУБД Oracle с Oracle RACK , MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL с PG POOL
- Администриране и конфигуриране на дискови масиви
- Софтуер за наблюдение на сървъри, бази данни, мрежови устройства и други инфраструктури и компоненти /ZENOS/
- UNIX/Linux операционни системи в частност Sun Solaris и GNU Debian Linux.
- Управление софтуер за клъстер от UNIX сървъри - Sun Cluster Software
- Управление на софтуер за виртуализация XEN и виртуални машини
- Уеб сървъри и сървъри за уеб-базирани приложения (WEB Servers & WEB Application Servers)

Работата включва ВСИЧКИ дейности по системната администрация и администрацията на базите данни, включително настройка, потребителска поддръжка, оптимизация на скоростта, оптимизация на комуникацията, патчове, актуализиране и защита.

Работата включва ВСИЧКИ дейности по конфигурация на мрежовите устройства в АГКК и СГКК.

Изпълнителят ще работи съгласно с най-добрите практики и в края на договора ще предаде на Възложителя списъците на проверките и другата помощна документация на дейността.

Изпълнителят трябва да планира своята работа в АГКК, за да се гарантира нормалната работа в тях. При поискване от страна на координатора от АГКК, Изпълнителят е длъжен да посети Възложителя на място.

Изпълнителят извършва първоначален анализ на конфигурациите на описания софтуер и прави предложение за оптимизация, което се удостоверява с двустранно подписан протокол от представител на двете страни;

След съгласуване с възложителя на направените предложения, Изпълнителят съдейства при отстраняване на констатирани при анализа проблеми;

Първоначалният анализ се извършва в срок до 1 месец от склучване на договора.

2.3. ЕКИП

Конtrakс е осигурил екип за изпълнение на поръчката, включващ Ръководител на екипа и ключови експерти. Предложението екип от експерти трябва да разполага с опит и познания, които да позволяват на Изпълнителя да извършва качествено и в установените срокове задълженията си съгласно изискванията на техническата спецификация.

Заличен
а
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Описанието на екипа е дадено в Списъка на експертите.

Гарантираният от Контракс срок на реакция за всички ключови експерти е до 2 часа за посещение на място от подаване на заявка или 1 час при наличието на сериозен проблем, засягащ работата на цяло звено или служба. Своевременното отстраняване на проблемите може да бъде извършено чрез предоставен отдалечен достъп до мрежовата инфраструктура на АГКК или чрез посещение на място.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

2.4. СИСТЕМА ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА (HELP-DESK):

Контракс ще организира система за техническа поддръжка по методика, одобрена от Възложителя. Предложената от Контракс методика е описана в отделно Приложение.

Контракс ще открие един електронен адрес cadastre@kontrax.bg и телефон за комуникации 960 9792.

Контракс ще предостави и поддържа за срока на договора система за въвеждане на инциденти и проследяване на изпълнението им - софтуер за осъществяването на техническата поддръжка и ще обслужва софтуера и заявките, генериирани с негова помощ. Детайлно описание на софтуера е дадено в отделно Приложение.

Контракс ще изпълнява приемане, регистриране и проследяване на ВСИЧКИ заявки във всичките им етапи, свързани с технически проблеми, касаещи хардуера, софтуера и комуникациите и ще описва етапите по изпълнението им и предприетите действия.

По време на изпълнението Контракс ще 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 ще описва установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, 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.

Всички разходи, свързани с привличането, обучението и заплащането на персонал, както и разходите за техническа поддръжка, ще бъдат задължение на Контракс. Оборудването, транспортът и другите оперативни разходи ще бъдат за сметка на Контракс.

2.5. РАБОТНИ ПРОДУКТИ

При изпълнението на проекта Контракс ще поддържа постоянна отчетност на извършените и планираните дейности, измерване на ключовите показатели за качество, документиране на коригиращи и превантивни дейности. Като минимум ще изгответяме и предоставяме:

- В края на всеки месец Контракс представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им, предприетите действия, време за отстраняване и дадени указания. Ежемесечния доклад съдържа и електронна извадка от система за регистриране и проследяване на инцидентите, с въведената пълна информация за всеки инцидент
- В случай, че Възложителят изиска отчети от Контракс относно специфичен проблем или въпрос от системата за техническа поддръжка по всяко време, Контракс ще изгответя и предоставя всички изисквани отчети.

Заличен
а
информа
ция,
съгл.
чл.36а,

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

2.6. УСЛОВИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Срокове за отстраняване на повреди:

В отделно приложение Контракс е предложил процедура за приемане на заявката проблем и действия за отстраняването им като:

Работата на Контракс ще бъде насочена към избягване на недостатъци или ненормална работа на системите, чрез въвеждането на превантивни мерки, обхващащи сървърното и комуникационно оборудване.

Времето за реакция на Контракс след първоначалното уведомяване за възникнал проблем е два часа в рамките на работната седмица и един час при наличието на сериозен проблем, засягащ работоспособността на цяло звено;

Времето за отстраняване на възникнал проблем - до 24 часа считано от момента на заявката;

При невъзможност проблемът да бъде отстранен в рамките на изискваното време, Изпълнителят предоставя на Възложителя доклад с обосновка за причините за забавянето и време за отстраняване.

2.7. ПРОФЕСИОНАЛЕН ОПИТ

Контракс е предложил екип от експерти, включващ Ръководител на екип, ключови експерти и неключови експерти.

Предложеният екип от експерти разполага с опит и познания, които да позволяват на Изпълнителя да извърши качествено и в установените срокове задълженията си съгласно изискванията на настоящата техническа спецификация.

Контракс разполага с национална мрежа от сервисни центрове разположени поне в областните центрове в България, за да може да реагира в рамките на до 1 час на място във всеки от офисите на Възложителя в случай на критични аварии.

Контракс разполага с екип от инженери и сервисни специалисти, който може да реагира в рамките на определените срокове при възникване на инцидент.

2.8. ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Контракс ще отчита дейността си пред Ръководител на екипа и координатор, определени за АГКК.

Отчитането на извършената работа ще бъде извършвано посредством ежемесечни отчети (електронен носител и на хартия) за извършените съгласно Техническата спецификация дейности.

Дейността на системните оператори ще бъде заверявана пред началниците на СГКК, а за град София пред координатора на проекта за АГКК. Отчетите ще съдържат описание на извършените в течение на предишния месец дейности, включително:

- продължителност на присъствието в административните звена на АГКК;
- датите на изпълнение на всички дейности, предмет на настоящия договор;
- типовете на повдигнатите въпроси, срещнатите проблеми и предоставените консултации;
- резюме на предложеното или изпълнено решение.

Папката, с ежемесечните отчети съдържаща детайлно специфичните проблеми, дейности, проследяване на отделните случаи и решения ще бъде предавана отделно. Повтарящите се

Заличена
информац
ия,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

дейности ще бъдат включвани в нея, като ще се отчитат в табличен вид представящ тяхното извършване.

При приключване на договора Контракс ще представи обобщаващ доклад, съдържащ анализ на извършената работа и срещнатите основни проблеми и препоръки за тяхното решаване.

Контракс декларира своето съгласие за сключване на допълнително споразумение по отношение на промяната на броя на поддържаната техника при необходимост от бракуване или други причини.

3. Кратко представяне на техническото предложение.

3.1. Подход за изпълнението

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

Контракс АД е компания с дългогодишен опит в изпълнението на проекти за поддръжка и развой на сложни инфраструктурни проекти. През изтеклия 12 годишен период Контракс е изпълнил редица престижни проекти за доставка на хардуер и софтуер, разработване на софтуер, поддръжка на инфраструктурни информационни системи и системна интеграция.

Контракс разполага с внедрени системи за управление на качеството ISO 9 001, система за информационна сигурност ISO 27 001 и система за управление на услугите ISO 20 000-1. В резултат на това Контракс разполага с методологии за качествено изпълнение на дейностите и може да осигури високо ниво на сигурност при работата си с клиенти, имащи повишени изисквания към качеството и сигурността.

В последните няколко години Контракс е изпълнявал и дейности по поддръжката на хардуерните системи на АГКК и разполага с познания и опит, които ни дават увереност за успешното справяне с настоящия проект.

След запознаването с изискванията, целите и задачите по настоящия проект Контракс е осигурил необходимите ресурси за изпълнението на проекта, в това число квалифициран персонал, организация на процесите и осигуряване на необходимите материални ресурси.

За изпълнението на проекта, Контракс е разработил набор от методики, с помощта на които може да извърши дейностите качествено, в сроковете изисквани от АГКК и при спазване на високите цели на АГКК.

За изпълнението на тези задачи ще бъдат извършвани следните дейностите по поддръжката, а именно:

- Участие при администрирането на специализираната сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК.
- Осигуряване безпроблемната работа на информационно-комуникационната инфраструктура на АГКК.
- Предоставяне на технически съвети и помощ на АГКК по използване на сървърната и мрежова инфраструктура.
- Поддръжане на система за техническа поддръжка (Helpdesk) за служители в АГКК.
- Предоставяне на обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.
- Осигуряване на високо ниво на наличност на услугите (до 99.99% за критичните услуги).

Заличен
а
информац
ия,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличе
на
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

- Намаляване на нивото престоите, предизвикани от проблеми в системния и приложен софтуер.
- Запазване или подобряване на производителността на системите в дългосрочен план.
- Изпълнителят ще отговаря за поддръжка, администриране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастъра и на базите данни съгласно следния списък:

- MS Windows Server и Active Directory
- MS Exchange Server
- Cisco IOS за рутерите, Cisco IOS за суичовете, Cisco IOS за защитните стени, Cisco SAN switch

- СУБД Oracle с Oracle RACK , MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL с PG POOL
- Администриране и конфигуриране на дискови масиви
- Софтуер за наблюдение на сървъри, бази данни, мрежови устройства и други инфраструктури и компоненти /ZENOS/

- UNIX/Linux операционни системи в частност Sun Solaris и GNU Debian Linux.
- Управление софтуер за кълстър от UNIX сървъри - Sun Cluster Software
- Управление на софтуер за виртуализация XEN и виртуални машини
- Уеб сървъри и сървъри за уеб-базирани приложения (WEB Servers & WEB Application Servers)

- Работата включва всички дейности по системната администрация и администрацията на базите данни, включително настройка, потребителска поддръжка, оптимизация на скоростта, оптимизация на комуникацията, патчове, актуализиране и защита.
- Работата включва всички дейности по конфигурация на мрежовите устройства в АГКК и СГКК.

За нуждите на поддръжката ще бъдат осигурени екипи от специалисти в това число ключовите специалисти, специалисти по поддръжката на софтуера и комуникационните системи. Специалистите са опитни и с нужната квалификация. Контракс разполага с пълно сервизно покритие на обектите на проекта и е доказал, че оговарянето на изискванията на АГКК може да бъде изпълнено без затруднения.

Контракс разполага и е предоставил подходящи за целта на настоящия проект методологии с помощта на които да установи процесите за извършване на поддръжката. Екипът на Контракс е внедрил и използва тези методологии при извършване на дейности по други подобни: проекти. Това ще спомогне за независното започване на дейностите, в момента на подписване на договор (в случай, че поръчката ни бъде възложена).

Установяването на добри комуникационни методи при изпълнението на проекта е от съществена важност. За целта считаме, че сътрудничеството между екипите на Контракс и АГКК ще допринесе изключително за успешното изпълнение на проекта.

Работата по проекта ще обхваща целия жизнен цикъл на подсистемите, предмет на договора и ще гарантира, че развитието системите ще бъдат изпълнени качествено и в посочените в Техническото задание срокове.

За поддръжката на хардуера, софтуера и системите ще бъдат прилагани методиките описани в добрите практики за предоставяне на услуги в областта на информационните инфраструктури (ITIL).

Стриктното спазване на методиките, инструкциите, плана на проекта и разпоредбите на

Заличена
информа
ция,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информа
ция,
съгл.
чл.3
6а,
ал.3
ЗОП

Заличена
енна
инфо
рмаци
я,
съгл.
чл.36а
, ал.3
ЗОП

АГКК ще бъдат основен принцип при изпълнението на проекта.

Строгата отчетност ще поддържа и подпомага изпълнението, ще създаде необходимата информираност в ръководството на АГКК и ще даде възможност за следенето и управлението на разходите. Считаме, че този процес се явява ключов фактор за успешното изпълнение на проекта.

Пълно описание на начина на изпълнение на поръчката с оглед изпълнение на изискванията по Техническата спецификация.

С настоящото Техническо предложение Контракс АД цели да демонстрира и да покаже възможностите, подхода и методиките за изпълнение на проекта.

Заличена
енна
инфо
рмаци
я,
съгл. чл.36а
, ал.3
ЗОП

3.2. Хардуер – сървъри, дискови масиви, телеком:

Първоначална диагностика

Контракс ще извърши първоначална диагностика на техниката за установяване на съответствието ѝ с експлоатационните условия и изисквания. Проверката ще бъде удостоверена с двустранно подписан протокол от представител на двете страни - АГКК/СГКК и Изпълнителя;

1) Подготовка

Подготовката ще стартират с осигуряване на ресурсите. За целта Контракс ще използва своите хардуерни инженери. Като минимум за Централно управление на АГКК ще бъдат осигурени 9 хардуерни специалисти – 2 компютри, 2 периферни устройства, 2 телекомуникации, 1 телефония, 2 сървъри и сториджи.

За управлението на подпроекта ще участват Ръководителя на екипа, двама сервизни координатора, един координатор проект и един технически струдник.

Ще бъде извършена мобилизация (осигуряване на нужните ресурси), в това число, екипи, автомобили, инструменти, минимален запас от резервни части, оборотни устройства.

Ще бъдат подгответи нужните документи:

- Списък на техниката, изготвен на база на предходни такива списъци, изгответи за нуждите на АГКК.
- Организационна инструкция – ред на работа, изисквания, ред за комуникация и ескалации.
- Данни за обектите/офисите на Възложителя – адрес, телефон, отговорен служител, работно време, прозорци за извършване на дейностите.
- Инструкция за сервизните специалисти, с описание на съществуващите марки и модели устройства, възможните повреди и дефекти, които се наблюдават най-често в наличната техника.
- Констативен протокол в който да бъдат отразявани установените повреди.
- Базата данни, в която да бъдат регистрирани всички намерени в обектите устройства.
- Сервизни ръководства за известните налични модели устройства (от производителите на оборудването).

Базата данни/протоколът ще съдържат като минимум следните полета:

описание
сервиз
дата
Тип
марка
модел
серийен номер
CPU

000312

Заличена
енна
инфо
рмаци
я,
съгл. чл.36а
, ал.3
ЗОП

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

RAM (MB)
HDD (MB)
CD/RW
Network
Firmware (версия) статус
Операционна система (версия/статус/обновления)
Инсталиран приложен софтуер (версия/ статус/ обновления)
показание на брояча (черен/ цветен /сканер)
Година на пускане в експлоатация
Техн. Състояние / (Добро/ лошо)
Установена повреда
Място на експлоатация
Служител

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Всички документи ще бъдат предмет на предварително съгласуване с Възложителя.

За типа на устройствата ще бъде разработена номенклатура, която да улесни идентифицирането и класификацията на устройствата. По-долу е представена примерна номенклатура:

Тип
Backup device
Computer Desktop
Ethernet Switch
Fast Ethernet Media Converter
Firewall
PBX телефонна централа
Rack
Router
Server
Storage
UPS

За изпълнението на подпроекта ще бъде изгoten график за изпълнението, като дейностите ще бъдат организирани така, че да не пречат на ежедневните дейности на служителите на Възложителя.

Графикът ще бъде предмет на съгласуване с Възложителя.

При установяване на повреди, нестабилна работа, намалена производителност, влошено качество и други проблеми, водещи до недобро използване на устройството ще бъде попълван Констативен протокол. Констативния протокол обхваща основните етапи от процеса по отстраняване на проблем - идентификация, диагностика, описание на нуждата от ремонт, одобрение на ремонта, изпълнение на ремонта.

Заличе-
на
инфор-
мация,
съгл.
чл.36а,

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

2) Обучение

След одобрение на документите и инструкциите с цел правилното извършване дейностите ще бъде проведено обучение на екипите. Обучението ще бъде проведено в офиса на Контракс за всички базирани в София експерти. Обучението ще бъде проведено от Ръководителя на екипа, ключовите специалисти и от мениджърите на процеси по ISO 20000-1. Обучението ще бъде разделено на три основни направления:

- технологично, което запознава с основните модели и проблеми по устройствата и системите,
- процесно, което запознава с процесите от ISO 20000, които ще бъдат прилагани в подпроекта,
- Организационно, което запознава с реда на работа, графиците, документите и начина на комуникация.

Обучението като минимум ще включва:

- Изисквания на Възложителя
- Списък на наличната техника (от предходни списъци)
- Системи и начините на работа за всеки от тях
- Често срещани повреди и проблеми в някои типове устройства и начините за тяхното разрешаване.
- Начини за попълване на данните и документите
- Ред за ескалация при проблеми
- Ред и график за работа

За нуждите на обучението ще бъдат осигурени и типови устройства за демонстрация.

Всяко обучение ще завърши с тест и протокол. На неиздръжалите теста ще бъде проведено повторно обучение.

3) Изпълнение

За изпълнението Контракс ще извърши координация на екипите, като за всяко посещение ще бъде генерирана сервизна поръчка в сервизната (Help Desk) система. Всяка сервизна поръчка ще бъде зачислена на отговорен сервизен специалист, като проследяването на нейния статус (напредък) ще бъде възможно както от сервизните координатори на контракс, така и от упълномощени служители на АГКК.

Изпълнението на всяка сервизна поръчка включва координиране с представител на АГКК на часа на посещение, посещение, инвентаризация, диагностика на всяко устройство, установяване на техническото състояние на устройството, описание на установените проблеми, документиране, докладване на изпълнението.

В Констативния протокол на етап диагностика се попълва намереното устройство, данните за него и неговото техническо състояние, както и проблемите които са установени. За устройства, които са изправни не се попълва Констативен протокол.

Всички устройства се описват в базата данни за инвентаризираните устройства.

Технологичните дейности зависят от типовете на устройствата, марките и моделите и поради тяхното разнообразие не могат да бъдат описани на ниво оферта.

Като минимум ще бъдат изгответи няколко основни технологични инструкции по системи.

Всички технологични инструкции ще бъдат придружени с документация на производителя.

След приключване на диагностиката Контракс ще изготви предложение за подобряния при диагностиката проблеми (ремонт или замяна на дефектирали компоненти и устройства) или предложение за бракуване;

Заличен
а
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация
, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Предложението ще бъде предоставено под формата на доклад за извършените дейности, който ще включва: Списък на инвентаризираните системи и тяхното състояние. Намерените проблеми.

След приключване на всички подобрения, Контракс ще изготви нов доклад, с пълно описание на извършените дейности и техническото състояние на устройствата.

Документирането на въстъпителния етап ще бъде изразено в изготвена детайлна база данни на конфигурациите на устройствата и системите. Базата данни ще бъде въведена в системата за поддръжка и ще бъде предоставена на Възложителя в табличен вид. Управлението на базата данни на конфигурациите ще бъде извършвано чрез процеса по Управление на конфигурациите.

По този начин ще бъде постигната изискваната цел да бъде осигурено непрекъснатото и стабилно състояние на информационната система на АГКК така че да тя да отговори адекватно на промените в бизнес средата, съвремените нормативни и функционални изисквания.

- Контракс ще следи за сроковете на изпълнение на съответното решение в течение на изпълнението на работата, ще наблюдава или прилага решения и в двата случая (както когато това са задължения на Контракс, така и когато са задължения на външна фирма) и ще изпълнява процесите съгласно подписаните договори.

По отношение на сроковете Контракс ще прилага процеса управление на инцидентите, внедрен съгласно стандарта за управление на услугите ISO 20 000. Детайлно описание на процеса е дадено в отделно Приложение.

Следенето на сроковете се извършва с помощта на системата за управление на поддръжката Help Desk. За целта в системата ще бъдат въведени база данни на Конфигурациите, както и каталог на услугите и базови нива на услугите (срокове) за всяка конфигурационна единица. По този начин за всеки регистриран инвидент (сервизна поръчка) автоматизирано могат да бъдат контролирани сроковете заложени в Изискванията на Възложителя. Следенето се извършва автоматизирано, като при регистриране на заявка тези срокове се изпращат на Възложителя и Изпълнителя, а в процеса на изпълнение на поръчката системата изпраща автоматизирано съобщения при приближаването на изтичането на всеки срок. Автоматизираната ескалация спомага за намаляването на случаите на просрочване поради невнимание или необработена поръчка.

Напредъка на изпълнението на всяка поръчка се регистрира онлайн в системата Help Desk. Контрола върху изпълнението позволява на Възложителя да осъществява пълен контрол точно навреме върху изпълнението и по този начин спомага за подобряване на резултатите на Възложителя, съгласно поставените цели.

Ескалациите се извършват автоматизирано, като нивата на организационна ескалация обосновават това, че ангажираните длъжностни лица от страна на Контракс ще бъдат информирани за всяко закъснение на сервизна поръчка спрямо заложените срокове и ще бъдат в състояние да реагират незабавно с цел избягване на закъсненията.

Същевременно системата позволява на Възложителя да проследи ясно и своевременно напредъка на работата по всяка сервизна поръчка, както и ескалирането в случай на закъснение.

По този начин упълномощените длъжностни лица имат възможност да ескалират всеки сервизен проблем до правилното ниво в Контракс и да получат информация за напредъка на ескалацията, като предприети мерки, ангажирани допълнителни ресурси и очаквани срокове за разрешаване на проблема.

Заличена
информация
, съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

000315

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

3.3. Софтуер:

3.3.1. Обем на дейностите

Поддръжка на място, администране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастръра и на базите данни.

Работата включва ВСИЧКИ дейности по системната администрация и администрацията на базите данни, включително настройка, потребителска поддръжка, оптимизация на скоростта, оптимизация на комуникацията, защита на работните места, патчове, актуализиране и защита.

Работата включва ВСИЧКИ дейности по конфигурация на мрежовите устройства в АГКК и СГКК.

Контракс ще организира работата по Поддръжка на място, администране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастръра и на базите данни по екипи, които ще работят в координация и под ръководството и мониторинга на ИТ екипа на АГКК. За целта Контракс ще структурира няколко основни екипа по направления:

- Операционни системи десктоп
- Microsoft Сървърни операционни системи
- UNIX/Linux сървърни операционни системи
- Виртуализация
- Системи за управление на бази данни
- Мрежови устройства
- Системи за мониторинг и сигурност

През етапа на първоначален анализ екипите ще се запознаят с наличната документация и започнат систематизирането на информацията и нейното структуриране. Запознаването с документацията и системите ще бъде приключено до един месец след подписване на договора.

За нуждите на поддръжката Контракс ще предостави план за комуникация и ескалация, с помощта на който ще бъдат създадени пътища за комуникация между отделните екипи. По този начин екипа на Възложителя ще е наясно към кой екип може да ескалира даден проблем.

Отстраняването на инцидентите ще започва след получаване на заявка за проблем/инцидент от страна на АГКК, ако това е допустимо и след полуаване на съобщение за инцидент с помощта на дадена система за мониторинг.

За отстраняването на инцидента Контракс ще изпраща подходящ експерт, който на място да извърши анализ на проблема и да извърши неговото отстраняване. В случаите когато инцидента е предизвикан от непозната грешака на софтуера, Експертът ще генерира и запис за проблем, който ще бъде предмет на анализ и разрешаване.

Като първостепенна задача ще бъде привеждането на системата в работоспособно състояние или чрез директно отстраняване на инцидента или чрез прилагане на заобикалящо решение (workaround). В случаите, когато е приложен workaround инцидента ще бъде закрит, като записа за проблем ще продължи работата по отстраняването на проблема. В случаите когато причината за инцидента/проблема бъде установена, ще бъде генериран запис за позната грешка. Този запис ще бъде създаден в Help Desk системата, така че да е на разположение на експертите в случай, че проблемът се повтори на тази или подобна система. В случай че за отстраняването на даден проблем е необходимо да бъдат извършени промени в ИТ инфраструктурата или софтуера ще бъде генерирано искане за промяна (RFC), което ще бъде изпълнявано под контрола на процеса Управление на промените от ISO 20 000. За целта ще бъде създаден Комитет за управление на промените, който ще бъде съставен от експерти и служители от двете страни. Внедряването на всяка промяна ще се извършва съгласно Управлението на изданията. За всяко внедряване ще бъде изгответян доклад, който ще се представя на Възложителя за съгласуване и одобрение.

След приключване на първоначалния анализ, Контракс ще разполага с изградена База данни на конфигурационните единици. Тази база ще е въведена в сервизната система и ще

Заличе-
на
инфо-
рма-
ция.
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

послужи за основа за изграждане на система за съхранение на последните използвани версии на всички софтуерни приложения (Definitive media Library). DML е описана детайлно в Приложение 3: Методика за предоставяне на техническата поддръжка и описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка. В резултат на това всички софтуерни дистрибутиви, последни версии на използвания софтуер и всички други софтуерни активи на АГКК ще бъдат поставени под контрол и съхранение. Тази дейност ще осигури наличността на последните и предходни версии на целия използван софтуер, както и тяхното контролирано използване.

Изградената DML като цяло ще съдържа версийте, мястото на тяхното съхранение, самите софтуерни дистрибутиви, документацията съпоровождаща тези дистрибутиви, местата на инсталация, датите на последно обновяване на софтуера, реда и начина за съхранение на архивни копия. С помощта на тази база данни специалистите ще разполагат с необходимия инструментариум за поддръжка на софтуера, възстановяването на архивни копия при срив и ще могат да контролират софтуерните приложения, които са в експлоатация.

Заедно с това ще бъде въведена система за проследяване на грешките, Bug Tracking, като за целта всяка идентифицирана позната грешка ще бъде регистрирана в системата за управление на услугата (Help Desk).

Поддръжката на системите ще се извършва с помощта на няколко пътя за идентифициране и регистриране на проблеми/инциденти и тяхното отстраняване.

Систематизирането на наличните системи за мониторинг и въвеждането на нови системи ще е част от работата на екипите, която като допълнителни дейности, които ще доведат до подобряване на резултатите за Възложителя, съгласно поставените цели.

Установяването/разширяването на системите за мониторинг ще бъде извършена след внимателно планиране на тяхната работа, необходимите ресурси и време, така че тяхното използване да не дава никакво негативно отражение върху работата на информационната система на АГКК. Всяко внедряване (или разширяване) ще бъде извършвано като отделен подпроект, след стриктно съгласуване и одобрение от Възложителя. За нуждите на внедряването ще се прилагат процеса Управление на изданията, Управлението на промените, Управлението на капацитета. За нуждите на мониторинга ще бъдат прилагани следните технологични средства – вградените в операционните системи средства (например MS System Center), вградените в системите за виртуализация средства, вградените в базите данни инструменти, или ще бъде ползване безплатен софтуер с отворен код, напр. Cacti, Nagios и др. Основен критерий ще бъде непрекъсваемостта на работата и избягването на допълнителни разходи.

С помощта на системите за мониторинг могат да бъдат регистрирани прекъсвания, да бъде наблюдавана производителността на системите, както и случаи на ненормална работа. Системите могат да бъдат използвани за откриване на прекъсвания, тяхното автоматизирано регистриране в Help Desk системата и по този начин ускорено започване на работа по разрешаването на инцидента. Могат да бъдат използвани и за статистическа информация по отношение на производителност, прекъсвания на услугите и по този начин да се подпомогне докладването на евентуални рискове, проблеми и предложения за тяхното преодоляване.

С помощта на системите за мониторинг и системата Help Desk може да се контролира показател Осигуряване на високо ниво на наличност на услугите (до 99.99% за критичните услуги), описан в техническото задание.

Стремежът и съдействието при използването на тези системи ще бъде част от допълнителните дейности, които Контракс предлага да извърши. Показателят ниво на наличност на услугите ще бъде предмет на мониторинг и докладване в периодичните доклади по изпълнението.

Контролът на версийте и планираното им обновяване ще бъде друга част от дейността на екипите на Контракс. За целта след пълното описание на наличните използвани версии в анализа ще бъде разгледана възможността за обновяване на версийте. Всички обновявания ще бъдат планирани след стриктно съгласуване с екипите на Възложителя и след тяхното одобрение. За системи (хардуер) които не разполагат с нуждните ресурси или при друг недостиг на ресурси

планирането на обновяване на системите ще бъде интегрирано с обновяване (надграждане) на хардуера като неразделна част от единен подпроект. Детайлно описание на конкретни технологични обновявания е дадено в Приложение 6: Предложение за дейности по обновяване (миграция) на наличните системи към по нови и достъпни версии.

Обновяването на версии ще се извършва при спазване на процесите Управление на промените и Управление на изданията. За всяко обновление ще бъде избиран период, който не пречи на работата на Възложителя, ще бъде предвиждан план за тестване, план за връщане към текущото състояние и план за осигуряване на съвместимостта на новия софтуер с наличните системи и приложения. При идентифициране на рискове тези рискове ще бъдат анализирани и ще бъде планирано тяхното минимизиране или премахване. Основната цел ще бъде да не се допусне прекъсване на услугите на Възложителя.

3.3.2. Осигурени ресурси

Всички екипи ще работят под ръководството на Ръководител екип. Предложеният екип от експерти разполага с опит и познания, които позволяват на Контракс да извършва качествено и в установените срокове задълженията си.

Контракс разполага с национална мрежа от сервисни центрове разположени в областните центрове в България и може да реагира в рамките на до 1 час на място във всеки от офисите на Възложителя в случай на критични аварии.

Контракс разполага с екип от инженери и/или сервисни специалисти, който може да реагира в рамките на определените срокове при възникване на инцидент. Всички специалисти са базирани в София и срока за реакция е по-малко от 0.5 часа, което е в съответствие с изискванията за 1 час за реакция при сериозни проблеми, засягащи работоспособността на ключови системи или услуги за граждани.

3.3.3. Процеси

За изпълнението на дейностите Контракс ще прилага процесите по Управление на конфигурациите, управление на изданията, внедряване на нови услуги.

За отстраняване на проблемите Контракс ще ангажира описаните ресурси и ключови експерти, като в началото на договора ще извърши пълна инвентаризация на поддържаните системи, събиране на необходимата документация и описание на зависимостите и връзките между използваната инфраструктура и използвания софтуер и бази данни.

На база на документацията Контракс ще проведе обучение на експертите с цел запознаване със системите с цел осигуряване на възможност за поддръжка на използваните софтерни системи.

Контракс ще работи съгласно най-добрите практики и в края на договора ще предаде на Възложителя списъците на проверките и другата помощна документация на дейността.

Контракс ще планира своята работа в АГКК и СГКК, за да се гарантира нормалната работа в тях. При поискване от страна на координатора от АГКК, Контракс е длъжен да посети съответната служба.

3.3.4. Първоначален анализ

Контракс ще извърши първоначален анализ на конфигурациите на системите и ще представи предложение за оптимизация, което се удостоверява с двустранно подписан протокол от представител на двете страни;

След съгласуване с възложителя на направените предложения, Контракс ще съдейства при отстраняване на констатирани при анализа проблеми;

Първоначалният анализ ще бъде приключен в срок до 1 месец от сключване на договора.

В резултат на първоначалния анализ ще бъде изготвен детайлен списък на услугите, базирани на системите, ще бъде допълнена изготвената в частта хардуер База данни на

Заличена
информа-
ция, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

конфигурациите с наличния софтуер, както и зависимостите между отделните конфигурационни единици, софтуерни системи и услуги.

Базата данни ще бъде въведена в системата за поддръжка и ще бъде предоставена на Възложителя в табличен вид. Управлението на базата данни на конфигурациите ще бъде извършвано чрез процеса по Управление на конфигурациите описан в Приложение 2.

В допълнение на това, ще бъде изготвена база данни на потребителите на конфигурационните единици и техните специфични роли при ползването на услугите.

Въведената в Системата за управление на услугите информация ще бъде направена достъпна за администратори и системни оператори с цел да улесни тяхната работа по управление на инцидентите и отстраняване на проблемите.

Основните етапи от пъвоначалния анализ са:

1) Подготовка

Подготовката ще стартира с осигуряване на ресурсите. За целта Контракс ще използва своите експерти софтуер, хардуер и телекомуникации. За СГКК ще бъдат осигурени сервизни специалисти с общо профил десктоп системи и телекомуникационни устройства.

За управлението на подпроекта ще участват Ръководителя на екипа, двама сервизни координатора, един координатор проект и един технически струдник.

Ще бъде извършена мобилизация (осигуряване на нужните ресурси), в това число, екипи, автомобили, инструменти.

Ще бъдат подгответи нужните документи:

- Списък на системите, изготвен на база на предходни такива списъци, изготвяни за нуждите на АГКК.
- Организационна инструкция – ред на работа, изисквания, ред за комуникация и ескалации.
- Данни на обектите на Възложителя – адрес, телефон, отговорен служител, работно време, прозорци за извършване на дейностите.
- Констативен протокол в който да бъдат отразявани установените повреди.
- Базата данни, в която да бъдат регистрирани всички системи.
- Налична документация и документация осигурена чрез производителите.

Всички документи ще бъдат предмет на предварително съгласуване с Възложителя.

За типа на системите ще бъде разработена номенклатура, която да улесни идентифицирането и класифицирането им. По-долу е представена примерна номенклатура:

Системен софтуер
Системен софтуер виртуализация
Приложение (WEB)
Приложение (Client/server)
Business Service
Съхранение на данни
Софтуерен лиценз
СУБД
Телекомуникационно оборудване

За изпълнението на подпроекта ще бъде изготвен график, като дейностите ще бъдат изпълнявани извън рамките на задължителните посещения на СГКК/АГКК, дейностите по първоначалния анализ ще бъдат организирани така, че да не пречат на ежедневните дейности на служителите на Възложителя. Графикът ще бъде предмет на съгласуване с Възложителя.

Примерният базов график ще бъде следният:

Ден	начало	край	Общо, часа
-----	--------	------	------------

Заличена
информа-
ция, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Вторник	9:00	11:00	2
Четвъртък	9:00	11:00	2
Общо			4

При установяване на проблеми, нестабилна работа, намалена производителност, прекъсвания и други проблеми, водещи до недобро използване на системите ще бъде попълван Констативен протокол. Констативния протокол обхваща основните етапи от процеса по отстраняване на проблем – идентификация, диагностика, описание на проблема, одобрение на намесата, изпълнение на намесата.

2) Обучение

След одобрение на документите и инструкциите с цел правилното извършване на дейностите ще бъде проведено обучение на екипите. Обучението ще бъде проведено от Ръководителя на екипа, ключовите специалисти и от мениджърите на процеси по ИСО 20 000-1. Обучението ще бъде разделено на три основни направления:

- технологично, което запознава с основните типове системи,
- процесно, което запознава с процесите от ISO 20 000, които ще бъдат прилагани в подпроекта,
- Организационно, което запознава с реда на работа, графиците, документите и начина на комуникация.

Обучението като минимум ще включва:

- Изисквания на Възложителя
- Списък на наличните системи
- Описание на предишни проблеми в начините за тяхното разрешаване.
- Начини за попълване на данните и документите
- Ред за ескалация при проблеми
- Ред и график за работа

Всяко обучение ще завърши със среща между екипите на Възложителя и Контракс и дискусия за плановете и наученото.

3) Изпълнение

За изпълнението Контракс извърши кординация на екипите, като всяко посещение ще бъде документирано. Изпълнението включва координиране с представител на АГКК на часа на посещение, посещение, инвентаризация, установяване на статуса на системата, описание на установените проблеми, документиране, докладване на изпълнението.

Всички системи се описват в базата данни за инвентаризирани системи и услуги.

Технологичните дейности зависят от типовете на системите и поради тяхното разнообразие не могат да бъдат описаны детайлно на ниво оферта.

Като минимум ще бъдат изгответи няколко основни технологични инструкции, със следните дейности:

- 1) Операционни системи - състояние на firmware, event logs, съобщения за грешки, състояние на операционните системи, версии, тяхното обновяване, архивиране, конфигурации, евентуални слабости в сигурността, достъп, пароли и потребителски имена. Инсталирани софтуерни приложения, офис софтуер, антивирусен софтуер, обновяването му и съобщения за нанемрени вируси и проблеми, настройки за архивиране. Намерен нелицензиран софтуер, неоторизиран софтуер, потенциални пробиви на сигурността.
- 2) Виртуализация – виртуални машини, налични архивни копия, съобщения за грешки, логове, налични свободни ресурси.

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

- 3) Системи за управление на бази данни – налични ресурси, свободни дискови пространства, темпове на нарастване, брой транзакции, наличен капацитет, структури, Логове, съобщения за грешки, репликации, архивиране, планове за възстановяване.
- 4) Мрежови устройства - достъп, настройки за сигурност, firmware, архивиране на настройките, логове (ако има), свързаност и транзакции, производителност.
- 5) Системи за мониторинг и сигурност – налични системи, статус, капацитет, логове, архивиране на логовете, достъпи, възможности оторизиран/неоторизиран достъп.
- 6) За всички – ще бъде проведени стандартни проверки по информационна сигурност, съгласно добрите практики на стандарта ISO 27001.

Всички технологични инструкции ще бъдат придръжени с документация на производителя.

След приключване на проверките Контракс ще изготви предложение за отстраняване на констатирани проблеми;

Предложението ще бъде предоставено под формата на доклад за извършените дейности, който ще включва: Списък на инвентаризираните системи и тяхното състояние. Намерените проблеми. Оценката ще бъде извършена на база на намерения проблем, нужните за неговото отстраняване дейности.

След отстраняване на всички проблеми, Контракс ще изготви нов доклад, с пълно описание на извършените дейности и техническото състояние на системите.

Документирането на първоначалната диагностика ще бъде изразено в изготвена детайлна база данни на конфигурациите на системите. Базата данни ще бъде въведена в системата за поддръжка и ще бъде предоставена на Възложителя в табличен вид. Управлението на базата данни на конфигурациите ще бъде извършвано чрез процеса по Управление на конфигурациите описан в Приложение 2.

Като допълнителни дейности, които ще доведат до подобряване на резултатите на Възложителя, съгласно поставените цели предоставяме:

- 1) Налична база данни на конфигурациите (CMDB), с помощта на която ще бъдат контролирани дейностите на Контракс за целия период на договора. Базата данни ще бъде достъпна онлайн от Възложителя в момента на идентифицирането на устройството и неговото въвеждане в CMDB.
- 2) Изградени и описани връзки между приложенията в Help Desk системата. По този начин при отпадане на дадена система/устройство (статус повредено) с помощта на средствата на системата ще може да се види как тази повреда се отразява на крайните услуги предлагани в АГКК и обратното, в случай че Дадена крайна услуга има проблем, може да се вбиди от кои устройства и системи зависи тя.
- 3) Оценка на състоянието на всяка от системите.
- 4) Списък на използвания софтуер и неговото лицензиране, идентифициране на нелицензиран софтуер, като по този начин се предприемат мерки по лицензиране или деинсталация, с цел избягване на загуби от наруяване на авторски права. Налични финансови данни за наличните лицензи и тяхната използваемост. Това спомага за по-нататъшното планиране на закупуване алицензи и софтуер.
- 5) Списък на установени слабости в сигурността и мерки за тяхното коригиране.
- 6) Оценка на капацитета на наличните ресурси за всяка от системите и тяхната използваемост, което ще даде на Възложителя цялостен поглед върху нуждата от капиталовложения за DMA.
- 7) Ускоряване на отстраняването на проблеми посредством наличен списък с често срещаните проблеми/ познати грешки , които ще бъдат достъпни за техническите екипи и за Help Desk специалистите. Това ще намали престоите и ще подобри използваемостта на системите.

 Заличе
на
инфо
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
на
инфор-
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

По този начин ще бъде постигната изискваната цел да бъде осигурено непрекъснатото стабилно състояние на информационната система на АГКК така че да тя да отговори адекватно на промените в бизнес средата, съвремените нормативни и функционални изисквания.

Заличена
информаци-
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

3.4. Поддръжка софтуер:

Администриране и конфигуриране на описаните софтуери при необходимост, след поддаване на заявка от АГКК.

Дейностите ще бъдат извършени по методологията, организацията и реда, описани в част Софтуер.

Като допълнителни дейности предлагаме предварителен график на 4 месечни планови посещения по 1 час, които да осигуряват превантивната част на поддръжката. Всички останали посещения ще бъдат по заявка.

- Администриране - следене на системите и поддържането им в работещо състояние. Ежедневна проверка на услугите на всеки сървър, дисково пространство на сървъри и сториджи, преглед на логовете. Осигуряване на автоматизиран мониторинг.
- Дейности по сигурността (ако не са изпълнени вече):
 - Вкарване на сървърите в DMZ.
 - Имплементиране на IPSec комуникация.
 - Въвеждане на политика за паролите за достъп – сложност, дължина, максимална валидност, заключване на акаунта за определено време при няколко последователни неуспешни опита за логване.
 - Забрана на локалният администраторски акаунт, преименуване на домейн-администраторски акаунт.
- Архивиране:

Преглед на съществуващата бекъп-спецификация – какво къде и кога се бекъпва и след това изготвяне на предложение за подобряване.

Като част от дейността ще бъде проектирана и предложена за подобреие система за архивиране, придружена с график, техническа и финансова обосновка.

3.5. Мрежови устройства и телекомуникационна система:

Администриране и конфигуриране на мрежовите устройства при необходимост, след поддаване на заявка от АГКК.

Срокът на реакция е до 2 часа от подаване на заявка или 1 час при наличието на сериозен проблем, засягащ работата на цяло звено или служба. Допуска се за своевременното отстраняване на проблемите да бъде предоставен отдалечен достъп до мрежовата инфраструктура на АГКК.

Дейностите и организацията на работа в детайли ще бъдат извършвани така както е описано в част Софтуер и в част Хардуер.

Специфични дейности:

- Администриране на мрежовата инфраструктура.
 - Периодично наблюдаване на мрежовите устройства за правилно функциониране.
 - Отстраняване на възникнали мрежови проблеми.
 - Оказване на техническа помощ при внедряване на нови услуги.
 - Периодично следене на натоварване на мрежови интерфейси, процесор и памет на мрежовите устройства.
 - Предложения за подобряване на работата на мрежовата инфраструктура.

Заличена
информаци-
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОПЗаличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

♦ Сигурност

- Периодично преглеждане на логовете на устройствата.
- Следене за аномално повишаване на трафика между мрежовите устройства.
- Следене за аномално повишаване на процесор и памет на мрежовите устройства.
- Периодично променяне на паролите за достъп до мрежовите устройства.

♦ Архивиране

- Периодично снемане на текущата конфигурация на всички устройства и запазването им на сървър, който се архивира на определен период

Периодичността, която предлагаме е веднъж месечно, с изключение на системата за мониторинг която ще работи 24X7.

Допълнителните за част Телекомуниции дейности, които ще доведат до подобряване на резултатите за Възложителя, съгласно поставените цели, са:

Предлагаме предварителен график на 4 месечни планови посещения по 1 час, които да осигуряват превантивната част на поддръжката. Всички останали посещения ще бъдат по заявка.

- Идентификация на всички телекомуникационни устройства и създаване на база данни на зависимостите и свързаността, архитектура на телекомуникационната система, външни доставчици, основна и резервна свързаност. Ще позволи бързата диагностика и разрешаване на проблеми.
- Конфигурации на устройствата, архивиране, анализ, предложения за оптимизация. Ще позволи бързо възстановяване след срив или загуба на конфигурация, повишаване на производителността.
- Одит и анализ на сигурността, идентифициране на слаби места, рискове, предложения за подобряване на мерките за сигурност. Ще подобри нивото на сигурност.
- Мониторинг, анализ на капацитета и производителността, планове за капацитета. Ще намали рисковете от престои или намалена производителност, предизвикани от липса на капацитет. Ще даде възможност за ценово обосновано планирано развитие на системата и закупуването на нови DMA.
- План за развитие и подпомагане на миграцията от локални системи към централни системи за АГКК в частта Телекомуникации. Анализ на устройствата, предложения за развитие и надграждане на системата.
- Профилактика, почистване, преаранжиране, замяна на кабели.
- Допълнително обучение на екипа на АГКК по телекомуникационни системи от сертифициран обучител на Контракс – поне веднъж годишно 3 дни по 4 часа.

3.6. Система за техническа поддръжка (Help Desk):

Контракс ще организира система за техническа поддръжка по методика, одобрена от Възложителя.

Осигурената система е HP Service Desk, с осигурен WEB базиран достъп за всички администратори и упълномощени потребители на Възложителя. Системата е достъпна на адрес <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>. Системата работи 24X7 365 дни в годината, разполага с резервириани сървъри и гарантирана работоспособност и производителност за големи обеми от транзакции.

Детайлното описание на системата е представено в отделно Приложение : Описание на софтуера за управление на поддръжката (Help Desk системата).

Заличена
информация,
съгл.
чл.36а
, ал.3
ЗОП

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Контракс ще открие един електронен адрес cadastre@kontrax.bg. На този адрес ще могат да бъдат подавани всички заявки за сервисни намеси, като регистрирането на заявките ще бъде автоматизирано, така че всяка подадена заявка да бъде регистрирана автоматично в Help Desk системата. За всяка регистрирана заявка ще бъде връщано съобщение до подателя с информация за номер на сервисната поръчка, данни за заявката и сервисния специалист натоварен с изпълнението ѝ.

Контракс ще осигури телефон за комуникации. Телефоните, които ще бъдат осигурени са 9609792 и 0700 17 977. Телефоните служат за подаване на заявки, запитвания, ескалации, а също и за предоставяне на консултации и технически съвети. Телефоните ще бъдат обслужвани от Сервизни координатори, които ще бъдат запознати с обстоятелствата и сервисните условия и ще разполагат с възможности за пренасочване към най-подходящия технически експерт, в зависимост от конкретния случай.

Освен тези телефони Контракс ще осигури и дежурен мобилен телефон за приемане на запитвания в режим 24X7 365 дни в годината, както за редовни така и за заявки за критични ситуации.

С помощта на системата Контракс ще извършва координационни дейности с останалите изпълнители на дейности по поддръжката. Съгласно списъка на оборудването, описано в документацията за възлагане на поръчката, Контракс ще взема решение за това как да бъде решен съответният проблем:

- В случай, че проблемът е в обхвата на задълженията на Контракс: Екипът на Контракс ще действа самостоятелно, съгласно своите задължения по отношение на проблеми с хардуера и софтуера.
- В случай, че проблемът е в обхвата на задълженията на доставчика на стоки/разработчика/доставчика на услуги: Екипът на Контракс ще пренасочва проблема на фирмата, която отговаря за гаранцията – хардуер (фирмата – доставчик на хардуера), софтуер (фирмата, разработила приложението) или комуникациите (Доставчика на Интернет услуги).
- Екипът на Контракс ще следи за сроковете на изпълнение на съответното решение в течение на изпълнението на работата, ще наблюдава или прилага решения и в двата случая (както когато това са задължения на Контракс, така и когато са задължения на външна фирма) и ще изпълнява процесите съгласно подписаните договори.
- Екипът на Контракс ще предлага на АГКК или на външната фирма съответно решение на възникналия проблем.
- Екипът на Контракс ще докладва проблемите и съответните решения веднъж месечно, а когато това се налага и по-често.

Контракс ще поддръжка софтуера за осъществяването на техническата поддръжка и ще обслужва софтуера и заявките, генериирани с негова помощ. Поддръжката включва освен самото техническо състояние на софтуера, така и поддържане на базите данни на конфигурациите, управление на инцидентите и проблемите, така че да осигури максимално прецизно отразяване на текущото състояние на системите на Възложителя. По този начин по всяко време Възложителят ще е в състояние да проследи състоянието на подадените заявки (статус на изпълнение), състоянието и статуса на конфигурационните единици, системите и крайните услуги.

Контракс ще приема и описва ВСИЧКИ заявки във всичките им етапи, свързани с технически проблеми, касаещи хардуера, софтуера и комуникациите. Промяната на всеки статус на дадена сервисна заявка ще бъде извършвана независимо от отговорния сервизен инженер. Детайлно описание на системата за управление на заявките е дадено в Приложение 3: Процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

Предложение за организация на работа по изпълнение на договора.

4.1. Екип:

За изпълнението на поръчката Контракс е осигурил изискваните от Техническото задание специалисти и е сформирал следните екипи:

4.1.1. Ръководител на екипа

Ръководителят на екипа има следните базови задължения:

- отговаря за организацията, контрола и цялостното и изпълнение на обществената поръчка, като гарантира правилното изпълнение на всички компоненти предмет на поръчката.
- създава и поддържа връзки с всички партньори, участващи в изпълнението на проекта, като и с други свързани проекти.
- гарантира своевременното и ефективно изпълнение на проекта в съответствие с Техническата спецификация и графика за изпълнение.
- Ръководи подготовката и изготвя планове, анализи и стратегии за изпълнение на проекта, за управление на услугите (стратегия, дизайн и операции) и за развитие на информационната инфраструктура.

Ръководителят на екипа изпълнява следните дейности:

- Контролира оперативно прогреса, достигнат в предишния период, спрямо графика на проекта;
- Контролира и одобрява план за следващия период;
- Контролира и одобрява двустранни документи и протоколи;
- Контролира решаването проблеми или ги отнася с препоръки до ръководствата на двете страни.
- Провежда политиките на Възложителя.
- Контролира и отчита изпълнението на дейностите спрямо подробните планове и график;
- Контролира спазването на приоритетите и предлага подробните планове за действия;
- Организира срещи и подготвя материали за Възложителя.
- Изготвя и предлага Плана за изпълнение на проекта
- Осигурява всички необходими ресурси и отговаря за тяхното управление
- Контролира следните процеси: управление на качеството/ управление на риска/ управление на промените/ управление на финансите/
- Контролира разрешаването на ежедневните проблеми
- Предприема корегиращи мерки в случай на получени отклонения от плана за изпълнение на проекта и договора
- Управлява работата на ресурсите с цел окончателно изпълнение на проекта
- Следи за текущото изпълнение на проекта и съответствието му с Плана на проекта
- Изготвя и представя на Възложителя периодичните отчети за развитието на проекта
- Прави периодична оценка на рисковете и ги докладва на Възложителя

Заличе
на
информ
ация,
съгл.
ал.36а

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

- Играе ролята на точка за ескалация при всички отклонения от Техническите изисквания и Техническата оферта, сроковете и спазването на условията за сигурността на информацията.

Работните групи се създадат в началото на проекта в съответствие с различните обекти на обслужване и задачи. Те се оглавяват от експерти, носещи ключови познания и опит:

4.1.2. Експерт по SAN Storage:

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигуриране и администрирането на хардуерни компоненти на сървърни системи и дискови масиви, в това число:

- Прегледи
- Настройки
- Промени
- Профилактика
- Ремонти

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигуриране и администрирането на поддръжката, конфигуриране и администрирането на SAN STORAGE, в това число:

- Мониторинг
- Настройки
- Промени
- Профилактика
- Ремонти

4.1.3. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО УИНДОУС СОФТУЕРНИ СИСТЕМИ и по MS EXCHANGE SERVER

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката и конфигурирането на уиндоус сървърни операционни системи.

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката и конфигурирането на MS Active Directory 2003 и следващи версии.

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката и конфигурирането на MS Exchange Server, В това число:

- Мониторинг
- Настройки
- Промени
- Превантивни дейности
- Отстраняване на инциденти и решаване на проблеми
- Планиране и изпълнение на миграции и обновления до нови версии

4.1.4. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО UNIX/Linux ОПЕРАЦИОННИ СИСТЕМИ

Основни задължения:

Конфигуриране и поддръжка на UNIX/Linux операционни системи (Sun Solaris, GNU Debian Linux, софтуер за виртуализация XEN, виртуални машини, Софтуер за кълстър от UNIX сървъри),

В това число:

- Мониторинг
- Настройки

Заличе
на
инфо
рмация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОПЗаличена
информация, съгл.
чл.36а, ал.3 ЗОП

- Промени
- Превантивни дейности
- Отстраняване на инциденти и решаване на проблеми
- Планиране и изпълнение на миграции и обновления до нови версии

4.1.5. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА БАЗИ ДАННИ СУБД Oracle и POSTGRESQL

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с проектирането и разработването на мрежова архитектура и прилагането на политики за мрежова сигурност,

В това число:

- Периодични прегледи на дневници (Log-s, transaction logs)
- Корекции на грешки
- Преконфигуриране
- Мониторинг на работата (проблеми, капацитет, производителност)
- Планиране на дейности по затягане на сигурността
- Контрол върху промените, имащи отношение към базите данни,
- Комуникация с разработчици по промени и оптимизации
- Съдействие при планиране и изпълнение на миграции и обновления

4.1.6. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВА АРХИТЕКТУРА И СИГУРНОСТ

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с проектирането и разработването на мрежова архитектура и прилагането на политики за мрежова сигурност,

В това число:

- Периодични прегледи на мрежовата архитектура
- Проектиране и разработване на мрежова архитектура
- Планиране на развитието на мрежовата архитектура
- Планиране на дейности по затягане на сигурността
- Контрол върху промените, имащи отношение към сигурността
- Контрол по планиране и изпълнение на миграции и обновления
- Прилагането на политики за мрежова сигурност
- поддръжка, конфигуриране и администрирането на мрежови устройства, в т.ч. Cisco SAN switch, Cisco IOS за рутери, суичове и защитните стени

4.1.7. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВИ УСТРОЙСТВА

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и администрирането на мрежови устройства, в т.ч. Cisco IOS за рутерите, Cisco IOS за суичовете, Cisco IOS за защитните стени, Cisco SAN switch,

- Мониторинг
- Настройки
- Промени
- Превантивни дейности
- Отстраняване на инциденти и решаване на проблеми
- Планиране и изпълнение на миграции и обновления
- Контрол върху промените, имащи отношение към сигурността
- Контрол по планиране и изпълнение на миграции и обновления
- Прилагането на политики за мрежова сигурност

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличен
а
информа
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

- поддръжка, конфигуриране и администрирането на мрежови устройства, в т.ч. Cisco SAN switch, Cisco IOS за рутери, суичове и защитните стени

4.1.8. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО ТЕЛЕФОННИ ЦЕНТРАЛИ И ТЕЛЕФОНИЯ

Основни задължения:

Изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи, в т.ч.

- Мониторинг
- Настройки
- Превантивни дейности
- Отстраняване на инциденти и решаване на проблеми
- Планиране и изпълнение промени, миграции и обновления
- Поддръжка, конфигуриране и администриране на телефонни централи

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

4.1.9. НЕКЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ

▪ ЕКСПЕРТИ СОФТУЕР, MICROSOFT

Изпълняват дейностите по специализирана поддръжка на Microsoft базираните системи.

Изпълняват дейностите по миграцията на системите към най-нови версии.

Съдейства при поддръжката на бази данни и Microsoft системи.

Осигуряват по-високо ниво на поддръжка и контакт с производителя при сложни проблеми, свързани с Microsoft базираните системи.

▪ ЕКСПЕРТ ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ

Основни задължения:

Отговаря за организацията, контрола и прилагането на стратегии за съхраняване и повишаване на сигурността в областта на ИТ технологиите при изпълнението на проекта.

Ръководи подготовката и изготвя планове, анализи и стратегии за подобряване на сигурността в ИТ инфраструктурата на АГКК за времето на изпълнението на проекта.

Запознат е с изискванията за сигурността на Възложителя и прилага всички изисквания в процеса на изпълнение на проекта. Инструктира всички екипи по тема сигурност на информацията.

Съдейства за внедряването на контролите по сигурността.

Консултира проектите на тема одит, анализ и подобряване на сигурността на информацията в ранките на договора.

Съдейства за подготовката на планове, анализи и стратегии за подобряване на процесите и повишаване на сигурността.

4.1.10. Сервизен Център (Service Desk)

- Следи за работата на техническите екипи
- Координира изпълнението на задачите от регионалните екипи
- Събира и консолидира отчетите за работата на регионалните екипи

4.1.11. Други експерти осигуряващи параметрите на проекта

- Мениджър по управление на конфигурациите
- Координатор на проекта
- Технически сътрудник

Заличе
на
инфо
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Всички от предоставените специалисти са базирани в София и са в състояние да осигурят по-малко от един час срок на реакция при при наличието на сериозен проблем.

С осигуряването на екипите Контракс ще гарантира качественото обслужване и развой на системите на АГКК и ще преодолее стандартните рискове, които съществуват при подобни проекти.

Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

4.2. Материални ресурси за изпълнението на проекта

Ресурсите за изпълнението на проекта, които Контракс ще осигури са описани по-долу.

Ресурсите, които Контракс ще използва при изпълнение на проекта, в това число софтуер, информационна инфраструктура, инструменти, измервателна апаратура, сервисни бази и превозни средства. Осигурените ресурси покриват изискванията на АГКК за конкретната поръчка и ще спомогнат успешното изпълнение на договора:

4.2.1. Техническо оборудване

Контракс разполага с оборудване, необходимо за изпълнение на дейностите от техническото предложение, в това число:

За надеждното изпълнение на поставените поръчки фирма Контракс разполага с високо квалифицирани служители, преминали курсове на обучение в сертификационните центрове на различни производители и доставчици на хардуер и софтуер, също така и с много добра материална база, която се поддръжда на високо ниво.

Фирмата разполага с лаборатория за изпитване и тестване на софтуерни, хардуерни и комуникационни решения.

Лабораторията за софтуерни решения разполага със сървърен комплекс и работни станции от висок клас, на които се изпитват разработените софтуерни продукти.

Лабораторията за хардуерни решения разполага с измервателни уреди, сертифицирани по ISO9001, апаратура и сервисни инструменти, стендове за изследване на персонални компютри и сървъри, стендове за тестване и изпитания на компоненти за персонални компютри, тестери за монитори, прахосмукачки с нанофильтър.

Лабораторията за комуникационни решения разполага с устройства за тестване на комуникационно оборудване, измервателни уреди, осцилоскоп, специализирани компютри за тестване на телефонни централи, тестери за структурно кабелни системи, демо оборудване.

Фирма Контракс разполага със сървърен комплекс, състоящ се от блейд сървъри и сторидж.

Всеки един от сервисните специалисти разполагат с необходимото оборудване и инструменти. Ежегодно се извършва калибиране на наличните измервателни и индикаторни средства в специализирана независима лаборатория.

1) Технологично оборудване и системи:

Компютърно оборудване

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000329

7
Заличена
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличен
а
инфор
маци
я,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Портативни компютри – Fujitsu, Dell – 82 броя		
Настолни компютри и Работни станции Kontrax , Dell с 21" LCD монитор – 20 броя		
Сървъри и сториджи Dell, Fujitsu – 20 броя		
Непрекъсвани захранвания - 4 броя		
Периферна техника		
Лазерни принтери, включително цветни – 22 броя		
Мултифункционални устройства включително А3 формат - 14 броя		
Мултимедийни проектори Panasonic, BenQ, Optoma – 4 броя		
Комуникационно оборудване		
Маршрутизатори и комутатори Cisco , AT – 20 броя		
IP Телефонна централа AVAYA		
Видеоконферентна система Avaya Scopia		
Тестер кабелни системи – 2 броя		
Тестер оптика		
Друга сервисна апаратура и инструменти - над 200 броя		
Средства за моделиране и програмиране		
Сървърна операционна система.	Windows 2008	2
Виртуална среда	VMWare	2
Инструмент за графично моделиране.	Microsoft Visio Visio Pro Sngl Lic/SA Pack OLP C	5
Развойна среда за създаване и тестване на софтуерни продукти.	Visual Studio Team System 2008 Team Suite * VStudio Team DB 2008 Sngl OLP C - net price 4033 EUR; VStudio Team Arch 2008 English w/MSDN Prem Not to Latam DVD - net 5330 EUR; Visual Studio Test Agent 2008 Sngl OLP C 1 Proc	19
Сървърен софтуер за цялостно управление на жизнения цикъл на софтуерни проекти.	Visual Studio Team System 2008 Team Foundation Server *Visual Stdio Foundatn Svr	1
Система за управление на бази данни.	SQL Sever 2008 Developer Edition *SQL Svr Developer Edtn 2008	25
Развойна среда за създаване и тестване на софтуерни продукти.	Delphi 2009 Architect	2
Развойна среда за създаване и тестване на софтуерни продукти.	Delphi 2009 Enterprise Upgrade	2
	Delphi 2009 Enterprise	4
Развойна среда Delphi за Win32& .NET.	CodeGear RAD Studio 2009 Architect	1
Софтуер за професионална графична обработка и предпечат.	Adobe Photoshop CS4	3
Инструмент за работа със СУБД Oracle.	PL/SQL Developer 10 User License	1
Инструмент за работа със СУБД Informix.	Aqua Data Studio	2
Пакет допълнителни компоненти за разработка на .net приложения.	Infragistics NetAdvantage for .net (NetAdvantage for .NET 2008 Volume 3 w/Priority Support)	3
Софтуер за изготвяне на автоматизирани скриптове за тестване на софтуерни продукти.	Rational Robot	5

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличен
а
информа-
ция,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Сървърна операционна система.	LINUX Enterprise Version	3
Симулатор на компютър и операционна система.	Vmware Workstation	1
Система за он-лайн управление на услугите, инцидент мениджмънт, проблем мениджмънт, Help Desk – HP Service Manager и HP Asset Manager		

2) Транспортни средства.

В регионалните сервиси 27 броя;

В София 15 броя, в т.ч.:

- ПЕЖО 307 – 1 брой;
- ПЕЖО 206 – 1 брой;
- ПЕЖО ПАРТНЕР – 1 брой;
- ФОРД ФИЕСТА – 1 брой;
- VW POLO-TDI – 6 броя;
- ПЕЖО БИПЪР – 1 брой;
- ОПЕЛ ВЕКTRA – 2 броя;
- Дачия Докер – 2 броя
- Шкода Фабия – 2 броя

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

5. Организация на проекта:

5.1. Подход и организация

Управлението на проекта ще бъде извършвано от Контракс при спазване на най-добрите практики, описани в ръководствата за управление на проекти на водещата в тази област организация Институт за управление на проекти PMI (PMBOK).

За нуждите на управлението на проекта ще бъдат използвани следните водещи инструменти:

Контракс е водещ системен интегратор, сертифициран по ISO 9001:2000, ISO 27001 и ISO 20000-1:2011. Тези три световно познати сертификати покриват управлението, контролирането и непрекъснатото усъвършенстване на разнообразието от продукти и професионални услуги. Използването на основни принципи от стандартите гарантира, че дейностите ще се извършват по критерии, които напълно съответстват на тези на водещи световни системни интегратори.

Методологията, която ще бъде използвана и следвана във всички дейности за успешна реализиране на проекта е PMBOK.

При изпълнението на проекта, от Контракс е предложена методология, която следва принципите, определени от най-добрите практики на PMI. Приетите подходи за управление на проект са описани с подробности в документите за системата за управление на качеството на Контракс.

Повече подробности относно принципите за управление на проект ще намерите по-нататък в настоящата глава.

Контракс използва ITIL като най-добри практики за доставка на ИТ услуги и поддръжка на клиенти, включително и за АГКК. Контракс е сертифициран партньор на Microsoft, осигуряващи високотехнологични услуги на базата на продукти и методологии, разработени от Microsoft.

Зали-
чен
а
инфор-
мац-
ия,
съгл.
чл.36

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Microsoft организира ITIL в две направления: MSF (Microsoft Solution Framework) и MOF (Microsoft Operations Framework).

Голяма част от услугите, които ще се доставят при изпълнението на проекта и впоследствие за тяхната поддръжка, са на базата на различни продукти на Microsoft. В методологията използвана от екипа на Контракс за реализиране и в по-късен етап за поддръжка на системата са приложени MSF и MOF. Повече информация относно MSF и MOF може да се намери по-нататък в този раздел.

За анализиране на текущите услуги и фази на проектирането, в методологията са включени понятия от бизнес анализа. Повече информация относно бизнес анализа може да се открие по-нататък в тази глава. Всяка методология, която няма правилна поддръжка на знанията и инструментите не е успешна, по тази причина екипът на Контракс ще използва следните инструменти за автоматизиране и контролиране на процесите: Microsoft Office Project и Microsoft Visio.

5.2. Използвани инструменти

Управлението на проект е дисциплина за организиране и управление на ресурсите по такъв начин, че цялата необходима работа по проекта да се извърши и той да приключи в рамките на обхвата, качеството и ограничението за време и разход. Проектът е временно и единично усилие, което има за цел да създаде уникатен продукт или услуга, която довежда до изгодна промяна или добавена стойност. Свойствата „временно“ и „единично усилие“ са противоположни с процесите и дейностите, които са постоянни или полупостоянни за създаване отново и отново на един продукт или услуга. Управлението на тези две системи много често е различно и изисква разнообразни технически и философски умения, необходими за развитието на управлението на проекти.

EVMS

Earned Value Management System (EVMS) е разработена от US DoD през 60-те години на 20-ти век като инструмент за финансов анализ, но с развитието си се е превърнала в основен раздел от управлението на проекти и проследяване на разходите. Основното преимущество в използването ѝ е възможността да се оцени обективно хода на проекта. EVMS има уникатното свойство да комбинира обхвата, времето и разходите на проекта в единна измервателна система. При правилно използване, EVMS дава ранни предупреждения за проблеми в изпълнението на проекта. В добавка, EVMS помага за уточняването на обхвата на проекта, избягването на „scope creep“, подобряването на комуникацията между заинтересованите лица и фокусирането на проектния екип върху постигането на прогрес в проекта.

Практическото прилагане на EVMS в настоящи проект ще бъде насочено в отчитането на разходите и тяхното сравнение с планираните разходи по извършване на дейностите по поддръжка, оптимизация и развитие на системите. С помощта на тази методика ще бъде създаден и контролиран Ключов индикатор за напредъка (KPI) Earned Value, който ще бъде отчитан периодично, с цел контрол върху напредъка, реализираните разходи и сравнение с планираните разходи. Това ще помогне да се следи бюджета на проекта спрямо реализациата. По този начин ще се оптимизират направените разходи и ще се планират последващите дейности без да се поставят под риск финансовите параметри на договора. Така всички инициативи по оптимизация, миграция и подобряване на ИТ инфраструктурата ще бъдат контролирани в рамките на договора.

ITIL

Контракс АД

София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличен
а
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

000332³⁰

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Office Visio позволява да се представи различна информация относно организацията, ресурсите и процесите в дадена компания.

С помощта на MS Visio ще бъдат изгответи и визуализирани три основни области от изпълнението на проекта:

- 1) Схемите на процесите на работа по управление на услугите
- 2) Схемите на използваемост на крайните услуги
- 3) Архитектурните схеми на инфраструктурните елементи на информационната система на Възложителя.

Визуализацията с помощта на този инструмент ще спомогне за яснота и лесно за възприемане представяне на основните елементи от процеси, архитектура и взаимодействия между основните компоненти на проекта.

5.3. Методологии и процедури

Както бе споменато Контракс е разработил План на проекта, в който са описани организацията на проекта, структурата и отговорностите на екипите, редът на изпълнение, графикът и всички дейности, които ще бъдат извършени.

В плана за управление на проекта са включени програмите за управление на жизнения цикъл на проекта, бизнес анализа, управлението на конфигурациите, които като цяло ще бъдат изпълнявани за поддръжката на информационната система на АГКК.

Като части от Плана на проекта, Контракс е разработил и План за комуникация, План за управление на риска и План за управление на качеството, които са приложими при изпълнението на настоящия проект и чието спазване ще гарантира успешното приключване на проекта.

Освен горепосочените методики и процедури, при изпълнението на проекта Контракс ще приложи и ведрените от нас процедури от Библиотеката за инфраструктура на информационните технологии Information Technology Infrastructure Library (ITIL®). Тези процеси и определените отговорници за всеки от тях са описани в Таблицата по-долу и имат за цел да подпомогнат организацията по изпълнението на проекта при доставянето и поддръжката на услугите.

Процес	Отговорник	Функции
Service Delivery Доставка на услуги	Емил Лозанов	<p>Отговорен за редовното управление на екипа на Сервизния център, който предлага една точка за контакт на всички потребители и клиенти.</p> <p>Ключовите отговорности включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предлага и договаря обхвата на Сервизния център Управлява служителите от Сервизния център ежедневно Непрекъснато оценява съществуващите процеси и процедури за да осигури, че процеса по Инцидент Мениджмънт е управляван по най-ефективния и ефикасен начин Участва в Съвета за управление на промените когато е необходимо Координира дейностите си с Проблем мениджмънта по отношение на основните инциденти Изготвя доклади за Ръководството
Incident Management Управление на инцидентите	Радослав Христов	<p>Отговорен за управлението на процеса по Инцидент Мениджмънт.</p> <p>Неговите ключови отговорности са:</p> <ul style="list-style-type: none"> Предлага и договаря обхвата на Инцидент Мениджмънта Разработва, документира и публикува стандартите за Инцидент Мениджмънта, включително процедурата за работа с основни Инциденти Изготвя доклади за Ръководството Участва в Съвета за управление на промените когато е необходимо

Залич
ена
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

Заличена
информаци
я, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Problem Management Управление на проблемите	Бистра Николова	<p>Координира дейностите си с Проблем мениджмънта по отношение на основните инциденти</p> <p>Отговорен за управление на процеса по Проблем Мениджмънт с цел да осигури неговата ефективност.</p> <p>Действа като отговорник на процеса по Проблем Мениджмънт и като единна точка на координация на всичките дейности по Проблем Мениджмънт.</p> <p>Ключовите му отговорности включват:</p> <p>Координация с всички групи по разрешаване на проблеми за да осигури разрешаването на проблемите в рамките на SLA (Нивата на сервизно обслужване)</p> <p>Отговорност, съхранение и защита на Базата данни с Познати грешки</p> <p>Формално затваряне на записите за отворени проблеми</p> <p>Координация с производителите по отношение на разрешаването на проблемите</p> <p>Ръководи срещите по преглед на Основните проблеми</p>
Service Reporting Доклади	Емил Лозанов	<p>Отговорен за редовното докладване на услугите и техните нива - отговорен за приемането на всички необходими доклади от другите процеси и тяхното разпространение до клиентите</p> <p>Отговорен за управлението на всички промени в IT инфраструктурата и осигурява ефективността на Управлението на промените.</p> <p>Ключовите му отговорности са:</p> <p>Предлага и договаря обхвата на процеса по Управление на промените</p> <p>Описва всички Искания за промени за срещите на Съвета по управление на промените, издава дневен ред и изпраща информация за Исканията за промени към всички членове на Съвета по управление на промените преди организиране на срещите.</p>
Change Management Управление на промените	Емил Лозанов	<p>Решава кой трябва да присъства на всеки Съвет за управление на промените</p> <p>Одобрява приемливат промени след съвет със Съвета за управление на промените</p> <p>Координира подготовката за изграждане на промените, тестването им и внедряването им</p> <p>Преглежда всички внедрени промени с цел да осигури че те са изпълнили своите цели</p> <p>Затваря Исканията за промени</p> <p>Изготвя редовни и прецизни доклади за Ръководството</p>
Release Management Управление на изданията	Димитър Пенев	<p>Отговорен за планирането, проектирането, изграждането, конфигурирането и тестването на всички софтуерни и хардуерни конфигурации за да създаде пакет на нова версия за доставка на всички промени на услуга.</p> <p>Ключовите отговорности включват:</p> <p>Управлява процеса по Управление на версии</p> <p>Осигурява координацията на екипите за изграждане на новата версия и тестването ѝ</p> <p>Изготвя доклади за Ръководството за производителността на Процеса по управление на версии</p>
Configuration Management Управление на конфигурациите	Димитър Пенев	<p>Отговорен за управление на процеса по управление на Конфигурациите и данните, съхранени в CMDB.</p> <p>Неговите ключови отговорности са:</p> <p>Предлага и договаря обхвата на процеса по Управление на Конфигурациите</p> <p>Разработва, документира и публикува плановете и процедурите за управление на Конфигурациите</p> <p>Инициира одитите на инфраструктурата с цел да провери че физическият ИТ инвентар е същият както записаните в системата за съхранение на Конфигурациите и предприема коригиращи действия по отстраняване на несъответствията</p> <p>Присъства на срещите на Съвета по управление на промените, когато това е необходимо</p> <p>Действа за осигуряването на подходящи доклади за Ръководството чрез процеса по Управление на Конфигурациите</p>
Capacity	Васил Гетов	<p>Отговорен за дългосрочното планиране на изискванията към капацитета</p>

Management Управление на капацитета	Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП	<p>на компонентната инфраструктурата.</p> <p>Неговите ключови отговорности са:</p> <p>Създава плана за капацитета</p> <p>Събира и съхранява данни в реално време и данни от предходни периоди за използваемостта на капацитета</p> <p>Отговорен за идентициране на проблемите с капацитета и ги адресира (изпраща) до подходящите екипи</p> <p>Изготвя анализ на тенденциите в инфраструктурата и услугите към крайните клиенти</p> <p>Отговорен за осигуряването на това че целите на правлението на Наличността и Непрекъсваемостта на ИТ услугите за посрещнати адекватно.</p> <p>Неговите ключови отговорности са:</p> <p>Осигурява че всички договорени услуги доставят необходимите нива на наличност, така както са посочени в Споразуменията за Ниво на сервизните услуги</p> <p>Изготвя Анализ на въздействието върху бизнеса за всички налични услуги</p> <p>Внедрява и поддръжа Процеса по Управление на Непрекъсваемост на ИТ услугите в съответствие с корпоративния процес за Управление на непрекъсваемостта на Бизнеса</p> <p>Управлява плана за Непрекъсваемостта на услугите</p> <p>Поддръжа осведоменост за целите на Процеса за управление на непрекъсваемостта на ИТ Услугите в бизнес областите</p> <p>Съдейства в изследването на всички инциденти и проблеми касаещи наличността на ИТ услугите</p> <p>Проактивно подобрява наличността където това е възможно</p> <p>Наблюдава реалната наличност на ИТ услугите и ги съпоставя с целите на наличност на услугите</p> <p>Създава, поддържа и редовно преглежда плана за Наличност на ИТ услугите</p> <p>Съдейства на Оценката и Управлението на Риска</p> <p>Оценява всички промени по отношение на тяхното въздействие върху Плана за наличност на ИТ услугите и Плана за непрекъсваемост на ИТ услугите, включително средната наличност и плана за Наличност на ИТ услугите</p>	Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП
Availability and Continuity Management Управление на достъпността и наличността на услугите	Виктор Якимов	<p>Поддръжка осведоменост за целите на Процеса за управление на непрекъсваемостта на ИТ Услугите в бизнес областите</p> <p>Съдейства в изследването на всички инциденти и проблеми касаещи наличността на ИТ услугите</p> <p>Проактивно подобрява наличността където това е възможно</p> <p>Наблюдава реалната наличност на ИТ услугите и ги съпоставя с целите на наличност на услугите</p> <p>Създава, поддържа и редовно преглежда плана за Наличност на ИТ услугите</p> <p>Съдейства на Оценката и Управлението на Риска</p> <p>Оценява всички промени по отношение на тяхното въздействие върху Плана за наличност на ИТ услугите и Плана за непрекъсваемост на ИТ услугите, включително средната наличност и плана за Наличност на ИТ услугите</p>	
Service Level Management Управление на нивата на сервизно обслужване	Георги Занов	<p>Отговорен за преговорите, договарянето и наблюдението на договорените Нива на сервизно обслужване с клиентите.</p> <p>Мениджърът на Нивата на Сервизно Обслужване е отговорен за осигуряването на това че представянето на сервиса посреща договорените изисквания и ако това не е реализирано инициира коригиращи действия.</p> <p>Неговите ключови отговорности са:</p> <p>Предлага и договаря обхвата на процеса по управление на Нивата на сервизно обслужване, включително определяне на Споразуменията за Нивата на сервизно обслужване, Оперативните споразумения за нива на сервизно обслужване и темплейта за Каталога на услугите които да бъдат използвани.</p> <p>Създава и поддръжка Каталога на услугите</p> <p>Преговаря, договаря и поддръжка Споразуменията за Ниво на сервизно обслужване с клиентите</p> <p>Преговаря, договаря и поддръжка Оперативните споразумения за Ниво на сервизно обслужване с вътрешните ИТ доставчици</p> <p>Преговаря, договаря и поддръжка договорите с подизпълнители с външните доставчици</p> <p>Изготвя редовни и прецизни доклади за Ръководството</p> <p>Действа така че да осигури че всички Споразумения за ниво на сервизно обслужване, Оперативни споразумения за ниво на сервизно обслужване и договори с подизпълнители за преглеждани редовно</p> <p>Присъства на срещите на Съвета по управление на промените, когато това е необходимо</p>	
Supplier Management Управление на	Емил Лозанов	<p>Отговорен за общото управление на доставчиците и за постигането на целта че осигуряването на ефективните инвестиции са постигнати за всички ИТ доставчици и договори.</p> <p>Ключовите му отговорности са:</p>	

Заличена
информация,
съгл.
чл.36

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

поддоставчиците

Поддръжа и преглежда базата данни на доставчици и всички договори за доставка
Извършва редовни прегледи и анализ на риска за всички доставчици и договори
Действа така, че да осигури поддръжаните услуги са с подходящ обхват и са документирани правилно и взаимоотношенията между доставчиците, процесите на доставка и поддържащите ги услуги са документирани.
Поддръжа процесите за преговори и договори
Наблюдава и докладва представянето на доставчиците срещу определените цели
Идентифицира действията за подобряване на процеса

Заличена
информация
, съгл.
чл.36а, ал.3
ЗОП

Процесите, които имат основна роля при изпълнението на настоящия проект са описани в приложения към горепосочените методологии.

6. Организация и управление на проекта

Определя всички аспекти на проекта, отнасящи се до организация на проекта, роли и отговорности и управление на ресурсите.

6.1. Органи за управление на проекта

Отговорният орган за контрол на изпълнението на договора е упълномощен от Възложителя. Работна група в АГКК участва в съгласуването, контрола и приемането на изпълнението на отделните етапи и проекта като цяло.

1) Ключови длъжности за проекта**АГКК - Възложител**

Изпълнителен Директор
Ръководител на проекта за Възложителя (РПВ)
Упълномощени лица за СГКК
Екип за управление на проекта
Потребители на услугите

Контракс АД - Изпълнител

Йордан Йорданов – Изпълнителен директор на Контракс АД
Емил Лозанов – Ръководител на проекта
Драгомир Манов - Ръководител екип поддръжка на базов софтуер и подобряване на процесите

Таблица 2: Роли и отговорности

Ръководител на проекта (РП)	Отговорен за цялостното изпълнение на проекта и лице за контакт с Възложителя
Технически ръководител по хардуерната част (TPX)	Отговорен за изпълнение на задачата поддръжка на Хардуера и ръководи Системните оператори
Технически ръководител по софтуерната част (TPC)	Отговорен за изпълнение на задачата поддръжка на Софтуера
Ръководител Сервизен Център(РСЦ)	Отговорен за координиране и управление на техническите специалисти; Решаване на възникнали проблеми. При по-голяма сложност докладва на ПМ
Сервизен Координатор (СК)	Отговорен за прякото координиране и управление на техническите специалисти; При проблем докладва на НОС
Специалисти - София (СС)	Пряко отговорни за изпълнение на проекта и сервизното обслужване на техниката предмет на проекта в гр. София и София-област. Комуникира пряко със СК. При извънреден проблем комуникира с НОС.
Специалисти - СГКК (ССрп)	Пряко отговорни за изпълнение на проекта и сервизното обслужване на техниката предмет на проекта в регионалните поделения., Комуникира

Заличе
на инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3

Заличена
информац
ия, съгл.
чл.36а,
ал.3 ЗОП

[] пряко със СК. При извънреден проблем комуникира с ПМ.

2) Съвместни органи за управление за проекта

Борд на управителите на проекта

Организацията на проекта се базира на методология, използвана от екипа на Контракс. Тази методология е доказана по време на изпълнението на многообразни и сложни проекти.

Успешното реализиране на този проект изисква създаването и използването на Борд на управителите на проекта и използването на персонал на управленско ниво от АГКК и Контракс.

Предложена е следната структура на Борд на управителите на проекта:

- Борд на управителите на проекта
- Съвет за управление на проекта
- Ръководител на проекта
- Ръководители на специализирани екипи
- Работни групи.

Структурата на организацията на проекта има следните 4 нива:

Първото ниво стартира проекта и определя ограниченията му.

Екипът за управление на проекта управлява следващите три нива.

Структурата на управлението на проекта, показана по-долу, се състои от ролите и отговорностите, които съгласуват отделните интереси и умения на екипите, по този начин изпълнявайки комплексните изисквания на проекта.

Структурата на екипа за управлението на проекта е определена, така че доведе договора неговото успешно приключване и да посрещне изискванията от заданието.

Ключовият елемент е Ръководителят на проекта, който има добре дефинирани отговорности. Работа му е фокусирана върху ежедневното управление на проекта. На ръководителя на проекта са дадени правомощия

да ръководи ежедневната работа по проекта от името на Борда на проекта в рамките на ограниченията дадени му от борда.

Ролята на Борда е да:

- Определи насоките за работа на екипа на проекта
- Контролира развитието на проекта
- Одобрява плана за изпълнение на проекта
- Гарантира, че всички резултати са в съответствие с договора.
- Решава проблеми, които не могат да се решат от ръководителя на проекта от страна на АГКК и ръководителя на проекта от Контракс.

Съвет за управление на проекта

Съветът за управление на проекта се състои от мениджъри и ръководители на проекта от страна на екипа на Контракс и АГКК.

Съветът за управление на проекта отговаря за следните дейности:

- Преглежда прогреса, достигнат в предишния период, спрямо графика на проекта;
- Преглежда и одобрява план за следващия период;
- Одобрява двустранни документи и протоколи;
- Преглежда и решава проблеми или ги отнася с препоръки до Борд на управителите на проекта.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличе
на
инфор
мация,
съгл.
чл.36а,
ал.3
ЗОП

- Наблюдава изпълнението на дейностите спрямо подробните планове и график;
- Определя приоритетите и съгласува подробните планове за действия;
- Подготвя срещи и отчети за Борда на управителите на проекта.

3) Роли от страна на АГКК

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Представител на Възложителя

Ролята е на представител на Възложителя се Изпълнява от Изпълнителния директор на АГКК.

Основните дейности, които той изпълнява са:

- Подписва Договора за възлагане на проекта.
- Одобрява всички основни доклади по изпълнението на проекта
- Одобрява промените в обхвата на проекта
- Одобрява окончателното приключване на проекта
- Одобрява разхода на ресурси по проекта от страна на АГКК
- Подписва всички основни документи по проекта
- Най-високо звено по ескалация на проблеми при изпълнението на проекта

Ръководител на проект от АГКК

Ръководителят на проект е отговорен за постигнатите резултати. Той има необходимите правомощия да следи дали дейностите и отговорностите на АГКК се изпълняват по план, така както са описани в плана на проекта.

Работейки в тясна връзка с ръководителя на проекта от Контракс, ръководителят на проекта от страна на АГКК е ангажиран с комуникацията в АГКК, относно всички дейности по проекта.

- Одобрява Плана на проекта
- Одобрява всички доставки и ресурси
- Предлага разхода на ресурси по проекта от страна на АГКК
- Контролира работата на ресурсите
- Определя условията, при които проектът може да продължи
- Контролира идентифицирането и упражнението на всички рискове по проекта
- Контролира всички операции по изпълнение на проекта да са в съответствие с основните цели на проекта
- Определя изискванията при изпълнението на проекта

Технически ръководител от АГКК

Техническият ръководител, от страна на АГКК, е отговорен за точното и своевременното изпълнение на задачите и отговорностите на взетите решения, поставени от средата и ангажираните (работещите) служители на системата.

Този служител участва в развитието на подробните спецификации на проекта. И изпълнява следните дейности.

- Осигурява приемане на дейностите по проекта до тяхното приключване
- Съдейства за решаването на проблеми, които са ескалирани
- Следи за напредването на проекта
- Организира работата на ресурсите
- Преглежда статуса на рисковите фактори
- Координира дейността на регионалните представители на Възложителя
- Координира ресурсите на Възложителя, необходими за осъществяването на дейностите по проекта

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

акс АД

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

6.2. Роли от страна на Контракс

Представител на Контракс

Ролята на представител на Контракс се Изпълнява от Изпълнителния директор на Контракс.

Основните дейности, които той изпълнява са:

- Одобрява всички основни доклади по изпълнението на проекта
- Одобрява процедурите по уоравлението на проекта
- Одобрява окончателното приключване на проекта
- Подписва всички основни документи по проекта
- Последно звено по ескалация на проблеми при изпълнението на проекта

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Ръководител на проекта от Контракс

Ръководителят на проекта е одобрен от Борда на управителите на проекта по предложение на Контракс. Ръководителят на проекта изпълнява следните дейности:

- Контролира оперативно прогреса, достигнат в предишния период, спрямо графика на проекта;
- Контролира и одобрява план за следващия период;
- Контролира и одобрява двустранни документи и протоколи;
- Контролира решаването на проблеми или ги отнася с препоръки до Комитета за управление на проекта и до Борда на управителите на проекта.
- Провежда политиките на Борда на управителите на проекта.
- Контролира и отчита изпълнението на дейностите спрямо подробните планове и график;
- Контролира спазването на приоритетите и предлага подробните планове за действия;
- Организира срещи и подготвя материали за Борда на управителите на проекта.
- Изготвя и предлага Плана за изпълнение на проекта
- Осигурява всички необходими ресурси и отговаря за тяхното управление
- Контролира следните процеси: управление на качеството/ управление на риска/ управление на промените/ управление на финансите/
- Контролира ежедневните проблеми
- Предприема коригиращи мерки в случай на получени отклонения от плана за изпълнение на проекта и договора
- Управлява работата на ресурсите с цел окончателно изпълнение на проекта
- Следи за текущото изпълнение на проекта и съответствието му с Плана на проекта
- Изготвя и представя на Ръководителя на проекта периодичните отчети за развитието на проекта
- Прави периодична оценка на рисковете и ги докладва на Ръководителя на проекта

6.3. Работни групи на проекта

Работните групи се създават в началото на проекта в съответствие с различните обекти на обслужване и задачи. Те се оглавяват от експерти, носещи ключови познания и опит:

- Ръководител на проекта
 - Ръководител Сервизен център
 - Координатор регионални услуги
 - Системни оператори
- Технически ръководител по хардуерната част
 - екип „Хардуер – компютри, сървъри“;
 - екип „Хардуер - Телекомуникации“;
 - екип „Хардуер - телефония“;
- Технически ръководител по софтуерната част
 - Екип Системни администратори
 - Екип Комуникации
 - Екип СУБД

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Тези работни групи извършват конкретните технически дейности и съдействат на Ръководителя на проекта при решаването на проблеми, като например противоречия в плана на проекта. Работата на дадена

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

на група приключва, когато съответната фаза с необходимо участие на компетенцията се приеме от жителя.

6.4. Сервизен Център (Service Desk)

- Следи за работата на техническите екипи
- Координира изпълнението на задачите от регионалните екипи
- Събира и консолидира отчетите за работата на регионалните екипи

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

6.5. Допълнително ресурсно осигуряване

Освен горепосочените ключови експерти от страна на Контракс, поради необходимостта от мобилизиране на допълнителни ресурси със специфична компетенция, които ще помагат на ръководителя на проекта в хода на изпълнението, са определени и следните роли, влизащи в състава на Екипа по управление на проекта:

Експерт - осигуряване на качеството

роля	Технически ръководител за осигуряване на качеството
Образование	Техническа университетска степен
квалификация	Експерт в процесите за осигуряване на качеството
познания	Експерт в управлението на документация Отлични комуникационни умения Силни аналитични умения Организиран и ориентиран към детайлите Средно ниво на познания в техническата сфера
Сертификати	Вътрешно осигуряване на качеството
ниво на сертификация	Вътрешен одитор за осигуряване на качеството или технически сертификат
Отговорности	Отговорен за техническото осигуряване на качеството Участва в техническите дейности и осигурява следването на процеса Отговорен за плана за управление на качеството и разпространението му до проектния екип Отговорен за доставянето на тествани продукти и решения на АГКК Превежда съобщения от общия план за осигуряване на качеството към техническия екип Следи за използването на верни методи по време на проекта, като даване на приоритети на работата, контролиране на промените, управление на проблемите, управление на риска, управление на отчетите
Езикови умения	Свободен български език Отличен английски език

Технически сътрудник

роля	Технически редактор
Образование	Университетска степен
квалификация	
познания	Отлични граматически и комуникационни умения Събиране на изисквания/спецификации и документация Експерт в продуктите на MS Office: Word, Excel, Outlook, PowerPoint; Експерт в продуктите за графики: Visio, Project
Сертификати	Не се изиска
ниво на сертификация	Не се изиска
Отговорности	Пише техническа документация Подпомага техническия персонал при форматирането на техническа документация Изработва документи съобразно одобрените документни бланки. Превежда техническа документация от/на Български/ Английски език
Езикови умения	Свободен Английски език

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Мениджър по управление на конфигурациите

Контракс АД
София, ул. „Тинтава“ №13
телефон 9609777, факс 9609797

000342
40

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

роля	Редактор на конфигурациите (Configuration librarian)
образование	Университетска степен
квалификация	Опит в управлението на база данни за управление на конфигурацията Добри познания в дисциплините за управление на конфигурацията
познания	Опит в управлението на документация Организиран и ориентиран към детайлите Средно ниво на познаване на Office продуктите
Сертификати	Не се изисква
ниво на сертификация	Не се изисква
Отговорности	Отговаря, че ще се използват само оторизирани компоненти Отговаря, че всички промени на конфигурационните компоненти са записани и проследени през целия им жизнен цикъл Осигурява екипа за управление на проекта със по-голям контрол на конфигурационните компоненти Създава и поддържа надеждна база данни за управление на конфигурацията
Езикови умения	Отличен български език Добър английски език

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Координатор на проекта

роля	Администратор на проект
образование	Университетска степен
квалификация	Средно образование
познания	Опит в управлението на документи Способност за изготвяне на редовни отчети Отлични комуникационни умения Аналитични умения Познания за продуктите на MS Office: Word, Excel, Outlook, PowerPoint
Сертификати	Не се изисква
ниво на сертификация	Не се изисква
Отговорности	Отговорен за актуализирането и поддържането на данни в ERP системата на компанията Отговорен за основните финансови процеси Изготвяне на фактури Директно подчинен на ръководителя на проекта от гледна точка на фактурирането и логистичните дейности
Езикови умения	Отличен български език Добър английски език

Служител по сигурността на информацията

роля	Служител информационна сигурност
образование	Техническа университетска степен
квалификация	Отлични познания в информационната сигурност Познания в управление на качеството при доставката на сложни решения Отлични познания в одитиране на информационни системи
познания	Отлични граматични и комуникационни умения Експерт в продуктите на MS Office: Word, Excel, Outlook, PowerPoint; Познания в дисциплините за управление на проекти
Сертификати	Информационна сигурност или одитор информационна сигурност; Технически сертификати
ниво на сертификация	Не се изисква

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД

София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000343
41

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП	<p>Отговорности</p> <p>Отговорност за разработването на план за управление на риска на проекта Отговорност за сигурността по време на целия жизнен цикъл на проекта Следва и контролира процеса на доставка на проекта Осигурява успех на проекта чрез минимизиране на риска през времето на живот на проекта Гарантира, че изискванията за сигурност за всички дейности и стандарти са планирани, документирани и изпълнение през жизнения цикъл на проекта При необходимост извършва одити и осигурява коригиращо действие като е дефинирано в плана за внедряване на проекта Контролира важните събития и assessment of the project reviews Ескалира нерешените проблеми относно сигурността до висшето ръководство</p>	Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП
Езикови умения	Свободен български език Свободен английски език	

ITIL експерт

роля	ITIL Специалист
Образование	Техническа университетска степен
квалификация	Отлични познания за доставката на ИТ услуги Познания в поддръжката на сложни проблеми Отлични познания в ITIL процесите
познания	Отлични граматични и комуникационни умения Отлични аналитични умения Експерт е продуктите на MS Office: Word, Excel, Outlook, PowerPoint; Познания за дисциплините за управление на проект
Сертификати	ITIL, MCP или технически сертификати
ниво на сертификация	Не се изисква
Отговорности	Отговорност за процесите описани в плана за управление на проекта Отговорност за процеса на доставка на ИТ услуги през целия жизнен цикъл на проекта Установяване на roadmap процес и създаване на работни процеси за поддръжка на доставените услуги и решения през жизнения цикъл на проекта.
Езикови умения	Свободен български език Свободен английски език

6.6. Офис за поддръжка на проекта (Project Support Office)

Техническо осигуряване

За управлението на проекта Контракс използва Централен офис в София, които има необходимата инфраструктура и отговаря на изискванията и стандартите за:

- Контрол на достъпа
- Сигурност на информацията и съхранение на данните
- Алармена система и пожароизвестяване
- Резервираност на захранването за осигуряване на непрекъснатост на работния процес.

6.7. Цикъл на изпълнението на проекта

Проектът ще бъде реализиран по следните основни етапи и дати за предоставяне на изискваните услуги:

Съгласуване на окончателен План на проекта

Този план на проекта се представя за проверка и одобрение от Възложителя. В случай на необходимост от корекции Възложителят уведомява Изпълнителя за евентуални аспекти, за които той счита, че Планът на проекта не гарантира достатъчно добре, че предлаганата програма за работа, предлаганите методи, и/или информационни технологии, ще удовлетворят Техническите изисквания и говора. В срок от седем (7) дни след получаването на такава информация Изпълнителят следва да пригрига Плана на проекта и отново да го предостави на Възложителя. В срок от седем (7) дни след второто представяне на Плана на проекта Възложителят уведомява Контракс за евентуални останали

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП

несъответствия. Тази процедура се повтаря колкото пъти е необходимо докато Планът на проекта остане в никакви несъответствия. Когато в Плана на проекта липсват несъответствия, Възложителят дава смено потвърждение на Изпълнителя. Така одобреният План на проекта ("Съгласуван и финализиран за проекта") има обвързваща договорна сила за Възложителя и Контракс.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Изпълнение на проекта

Начало на проекта

Дата на подписане на договора.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Приключване

Приключване на етап – подписан окончателен протокол за приемане на дейностите по съответния етап. Планирано време на приключване на всеки етап – съгласно план-графика.

Приключване на проекта – одобрен от Възложителя окончателен доклад за приемане на дейностите по проекта.

Управление на проекта

Управлението на проекти е намиране на успешен баланс между удовлетворяването на целите, управлението на риска и преодоляването на препятствията, за да се достави продукт, който отговаря на нуждите на клиента и потребителите. Фактът, че твърде малко проекти се считат за безспорно успешни, говори достатъчно за сложността на задачата.

Работният поток се фокусира основно върху специфичните аспекти на процеса по итеративна разработка. Целта е да улеснят задачите чрез осигуряване на:

- Работна рамка за управление на проекти.
- Общи указания за планиране, управление на персонала, изпълнението и наблюдението на проекта.
- Работна рамка за управление на риска.

Няма точна рецепта за успех, но се представя подход за управление на проекти, който подчертано ще подпомогне шанса за доставка на успешен проект за услуги.

6.8. Управление на промените и конфигурацията

Този работен поток описва как да се контролират множеството продукти, които произвеждат многото хора, работещи по един проект. Контролът позволява да се избегне скъпоструващия беспорядък и осигурява, че резултатните продукти не са в конфликт помежду си поради някоя от следните причини:

- Едновременно обновяване – когато двама или повече работници работят върху един продукт, последният, който извършва промяна, може да унищожи работата на предишните.
- Ограничена комуникация – когато проблем е отстранен в продукт, споделен между няколко експерта и някой от тях не е уведомен за промяната.
- Контрол на версии – използване само на доказано стабилна и съвместима тествана версия.
- Контрол на промените – само през писмена заявка, одобрение и документиране от подходящ екип на съвета за управление на промените.

6.9. План за комуникация

Контракс прилага ясна, ефективна схема за комуникация при изпълнение на подобни проекти, това е ключов фактор за успеха на всеки проект.

Създаването на ефективна комуникация, въвежда и поддържа добри работни взаимоотношения, базиращи се на навременна и точна споделена информация. Това помага да се намалят неразбиранятията посредством трети страни, служители на АГКК или други от екипа.

Една обективна, добре дефинирана (определената) комуникация включва поддържане на отворена комуникация в екипа и обмяна на информация между АГКК и екипа на Контракс; коректна обмяна между екипа от Контракс, позволявайки на двата екипа да наблюдават работата по проекта, те трябва да свят всички изключения между „планирани“ и „изпълнени“ дейности.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Използването на дефинирани ключови индикатори за изпълнение ще позволяят на АГКК и Контракс да дат една обективна оценка за статуса на проекта.

Като част от процеса за управление на проекти, работните срещи се придържат основно към разглеждане на напредъка на проекта и разрешаването на възникнали въпроси.

Периодично (веднъж в седмицата), Ръководителят на проекта от Контракс или негов представител провеждат работна среща със служители, които са запознати с проекта. По време на срещата:

- Се разглеждат задачите, които трябва да напреднат през текущия период;
- Разглеждат се последиците, които могат да повлият на проекта, проучват се, се обсъждат коригиращи действия и се приемат при необходимост.
- След срещите се изпращат отчети до Комитета на проекта.

Периодично (веднъж месечно), се провежда среща за отчитане статуса на проекта. По време на срещата, ръководителят на проекта представя отчет за статуса на проекта пред Комитета на проекта. Този отчет включва:

- Резюме на целите на проекта
- Постигнатото за отчетния период; (анализ на постигнатите резултати от последната работна среща, както и сравнение на планираните резултати от предходната среща и постигнатите резултати от последния отчетен период (месец).)
- Краткосрочни затруднения (проблеми, действия, отговорности, крайни срокове)
- Прогнози за следващите два месеца
- Анализ на риска
- Последици от предходни рискове
- Анализ на всички нови рискове
- Диаграма за развитие на проекта

Важните събития (MILESTONES) се използват за отбележване на контролни точки, междинни цели или фази в процеса на изпълнение на проекта, за да се избегнат неяснотите и промените в политиките в хода на проекта. Това може да застраши достигането на междинните и крайните цели.

Заключителни (в края на договора), се провежда среща за отчитане целия проект. По време на срещата, ръководителят на проекта представя отчет за проекта пред Комитета на проекта. Този отчет включва:

- Резюме на целите на проекта
- Постигнатото за целия период.
- Затруднения (проблеми, действия, отговорности, крайни срокове)
- Спазване на планове, графици и прогнози
- Анализ на риска
- Диаграма за развитие на проекта

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Приложение 5: Методика за предоставяне на техническата поддръжка и описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

000347

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Приложение 5:

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Методика за предоставяне на техническата поддръжка и описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка към Техническо предложение

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

„Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК“

Контракс АД
Ул. Тинтява 13
1113, София
960977
9609797

Дата : 27.02.2019

Подпись и печать:
Имя и
Задета Башева
(Уполномочен представител)

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000348

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Съдържание

1.	Методика за предоставяне на техническата поддръжка	
1.1.	Въведение.....	4
1.2.	Ресурси.....	
1.3.	Сервизен център	7
1.4.	Администриране и конфигуриране.....	9
2.	Описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка	13
2.1.	Управление на конфигурациите	13
2.1.1.	Въведение.....	13
2.1.2.	Цели	14
2.1.3.	Обхват	14
2.1.4.	Библиотека с актуален софтуер DML (definitive media library).....	15
2.1.5.	Склад за критичен хардуер DHS (definitive hardware store)	16
2.1.6.	Одит.....	17
2.2.	Управление на изданията	17
2.2.1.	Въведение.....	17
2.2.2.	Цели и Ползи	17
2.2.3.	Обхват	17
2.2.4.	Release Management Процес.....	18
2.3.	Управление на проблемите	19
2.3.1.	Въведение.....	19
2.3.2.	Обхват и Цели.....	19
2.3.2.1.	Обхват	19
2.3.2.2.	Цели.....	20
2.3.3.	Роли и отговорности	20
2.3.3.1.	Роли	20
2.3.3.2.	Мениджър Управление на Проблеми.....	21
2.3.3.3.	Анализатори на Проблем.....	21
2.3.4.	Дизайн на процеса.....	22
2.3.5.	Проактивно управление на проблемите:	22
2.3.6.	Действия:.....	22
2.3.7.	Създаване на управленска информация:	22
2.3.8.	Реактивно Управление на проблеми	23
2.3.8.1.	Преглед на Значими проблеми	27
2.3.9.	Работен поток на процеса:.....	27
2.4.	Управление на промените	28
2.4.1.	Въведение.....	28
2.4.2.	Роли и отговорности	28
2.4.2.1.	Мениджър по Управление на промените	28
2.4.2.2.	Координатор на промените	28

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
офис, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000349

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заявител на промени	29
Комитет за управление на промените (КУП/САВ)	29
2.4.2.5. Изпълнител на промените	29
2.4.2.6. Комитет за управление на спешните промени	29
2.4.3. Жизнен цикъл на промените	30
2.4.3.1. Заязване на промяна	30
2.4.3.2. Предварително одобрение	30
2.4.3.3. Предварителна оценка и планиране	30
2.4.3.4. Планиране	30
2.4.3.5. Одобрение	31
2.4.3.6. Реализиране	31
2.4.3.7. Преглед	31
2.4.3.8. Приключване	32
2.4.4. Приоритети на Промените	32
2.4.5. Срещи на КУП	32
2.5. Управление на капацитета	33
2.5.1. Въведение	33
2.5.2. Цели и обхват	33
2.5.3. Данни и показатели:	34
2.5.4. Роли и отговорности	35
2.5.5. Дизайн на процеса	35
2.6. Управление на нивата на сервизно обслужване	36
2.6.1. Въведение	36
2.6.2. Обхват и Цели	36
2.6.3. Дейности	36
2.6.4. Роли и отговорности	37
2.6.5. Дейности и дизайн на процеса	37
2.6.6. Прегледи и отчетност на услугите	37
2.6.6.1. Преглед и подобряване на нивата на сервизно обслужване:	37
Приложения:	38

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
Бул. „Тинтява“ №13
телфон 960977, факс 9609797

000350

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

1. Методика за предоставяне на техническата поддръжка

1.1. Въведение

Настоящата методика е неделима част от техническото предложение на Контракс и има за цел да демонстрира подхода и да опише конкретните дейности, които Контракс ще извършва за да осигури качествено и стабилно предоставяне на услугите по проект „Техническа помощ и поддръжка на хардуера и базов софтуер в Агенцията по геодезия, картография и кадастр и 28-те служби по геодезия, картография и кадастр“.

В тази методика Контракс предлага примерен план за извършване на услугите, които са предмет на договора.

При предоставянето и поддръжката на услугите Контракс ще се придържа към Набора от добри практики за извършване на услуги по поддръжката на информационни инфраструктури (ITIL). Този подход Контракс е възприел като стандарт в предоставянето на услуги при извършване на поддръжката за нуждите на своите клиенти. За прилагането на този подход Контракс е внедрил и използва процесите, описани в ITIL.

На основа на своят опит, наличните ресурси и внедрените процеси Контракс е създал и използва комплексна система за управление на дейностите, приемане на сервисни заявки и искания за намеси. Цялостната реализация на услугите се формира от наличните технологии, процеси и специалисти.

1.2. Ресурси

■ Подход

Дейностите, предмет на настоящият проект ще бъдат извършвани с помощта на осигурените от Контракс ресурси в това число специалисти, процеси, технологии и партньори.



Специалисти

За нуждите на проекта Контракс е осигурил екип от специалисти, който е в състояние да се справи с комплексните и мащабни задачи поставени в Техническото задание. Екипът от специалисти е описан в общата част на нашата оферта.

Процеси

Управлението и изпълнението на дейностите ще бъде реализирано с използването на няколко основни процеса от

най-добрите практики при управлението на услуги (ITSM). За нуждите на офертата са предоставени описания на някои от процесите, които ще бъдат основни през целия период на договора.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
г. София, ул. „Тинтява“ №13
тел. +359 960977, факс +359 9609797

000351

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- Управление на Нивата на Сервизно Обслужване (*Service Level Management*)
- Управление на информационната сигурност (*Security Management*)
- Управление на инциденти и заявки за услуги (*Incident Management*)
- Управление на проблеми (*Problem Management*)
- Управление на доставчиците (*Supplier Management*)
- Управление на конфигурациите (*Configuration Management*)
- Управление на промените (*Change Management*)
- Управление на капацитета (*Capacity Management*)
- Управление на непрекъснатостта (*Continuity Management*)
- Управление на достъпността (*Availability Management*)

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Инфраструктура

За предоставянето на услугата Контракс е създал технологична база, включваща:

- Зелен телефон за сервизни поръчки: 0700 17977
- Адрес на електронна поща: cadastre@kontrax.bg, за приемане на сервизни поръчки.
- Help Desk система с възможности за приемане на заявки on-line и база данни за решаване на проблеми.
- Всеки екип е оборудван със сервизна база (помещения), лек или лекотоварен автомобил, технически инструменти, оборудване, които са достатъчни за успешното поддръжане на системите по договора.

Партньори

За осигуряването на поддръжката Контракс е разполага с дългогодишни контакти с водещи световни производители и е осигурил:

- Договори за поддръжка и доставка на резервни части с производителите
- Експерти за 3-то ниво на поддръжка, осигурени от производителите
- Редовно получаване на актуализации и техническа документация от производителите
- Обучения на специалистите в базите на производителите.

■ Осигуряване на информационната инфраструктура

ЦЕЛ: Осигуряване на необходимите (съгласно договора) технологични инструменти за управление на проекта, в това число система за Help Desk, Система за он-лайн регистриране и проследяване на сервизни поръчки.

Основни референтни процеси: Сервизен център (Service Desk).

Дейности:

Установяване на системата "Зелен телефон"		Потребители ще имат възможност да докладват всеки проблем открит в системата на единен телефонен номер - 0700 17977. Системата ще покрива всички места на експлоатация и всички потребители на Възложителя
	Пускане на телефонната система в експлоатация	Системата зелен телефон е пусната в експлоатация
	Подготовка на инструкция за ползване на системата	Представяне на правилата за употреба пред крайните потребители
	Одобряване на правилата за ползване от представителя на	Представителят на АГКК одобрява правилата за ползване на системата

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
г. София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000352

Заличена информация, съгл. чл.36а, ал.3 ЗОП	Възложителя	
	Поддръжка на дневниците за заявки	Приемане, регистриране и разпределяне на сервизните заявки. Форма за регистриране на сервизните заявки е дадена в глава "Методология за поддръжка"
ка на ата поща		
	Пускане в експлоатация на единен електронен адрес за сервизни заявки	Конtrakс ще пусне в действие единен e-mail адрес cadastre@kontrax.bg
	Представяне на правилата за ползване пред крайните потребители	Ще бъде изготвена инструкция за ползване на услугата, която ще бъде публикувана на сайт достъпен за всички потребители.
	Поддръжка на дневниците за заявки	Приемане, регистриране и разпределяне на сервизните заявки. Форма за регистриране на сервизните заявки е дадена в глава "Методология за поддръжка"
Help Desk		
	Тестване	Тестване на функционалността на системата
	Корекции	Корекции на компонентите, необходими за работа на системата, инсталација на приложния софтуер, настройки
	Поддръжка на Help Desk системата	Поддръжка на Help Desk системата

■ Координация и управление на сервизната дейност

ЦЕЛ: Координация по изпълнението на редовните сервизни дейности на сервият на Изпълнителя и на изпълнителните на гарционна поддръжка на оборудване, доставено за АГКК. Редовно документиране на всички дейности по поддръжката за нуждите на Агенция на кадастъра.

Основни референтни процеси: Управление на конфигурациите, Управление на инцидентите, Управление на проблемите, функция Сервизен център

Действия:

Координация на сервиса		Конtrakс ще приема заявките за технически проблеми от АГКК относно хардуера, софтуера и системите
Управление на сервиса	Приемане на доклади/ заявки за дефектни устройства или възникнали инциденти/ проблеми	В съответствие със обслужваните системи Конtrakс ще взема решения как да отстрани проблемите
	Регистриране на проблемите	Конtrakс ще регистрира в база данни всички билети за проблем заявени от Възложителя
	Отстраняване на проблемите, които влизат в задълженията на Конtrakс	В случай, че проблемът е в обхвата на договора на Конtrakс: Конtrakс ще действа съгласно своите задължения за покриване на хардуерните и базови софтуерни проблеми
Надзор и координация на поддръжката от трети изпълнители	Отстраняване на проблеми, касаещи работата на трети изпълнители	В случай че за проблема е отговорен трети изпълнител, разработчик/доставчик на софтуер или доставчик на услуги; Конtrakс ще трансферира заявката за разрешаване на проблема на тази фирма.
		Конtrakс ще осъществява контрол над времето и изпълнението на фирмата и ще надзира действията на тази фирма, както и ще оказва съдействие по осигуряване на работните условия и ще ръководи процеса по разрешаване на проблема, съгласно договора
		Конtrakс ще предлага метод за разрешаване на проблема на АГКК /респ. на фирмата доставчик/

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Конtrakс АД
българия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000353₆

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

3. Сервизен център вни дейности:

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Цел: Основната цел на Сервизния център е да осигури възстановяване на ИТ услуги с минимално влияние върху бизнес операциите. За да изпълни тази цел функцията изпълнява процеса за управление на инцидентите. Функцията Сервизен център отговаря за жизнения цикъл на инцидентите, както и изпълнява заявки за услуги и промени.

Функцията основно поддържа процеса за управление на инцидентите (*Incident management*) и дейностите ѝ са:

- Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка;
- Приемане, регистриране и проследяване на изпълнението на потребителските заявки;
- Приемане, проследяване и ескалиране на инциденти
- Определяне на приоритета на възникналите инциденти.
- Отговорност за проследяване на ескалирането (управление на ескалирането).
- Разрешаване на възникнали системни проблеми на работните места на потребителите;
- Препращане на заявките за съдействие и инцидентите на следващото ниво на поддръжка.
- Затваряне на инцидентите.
- Проследяване на инцидентите и изготвяне на съобщения за затваряне, когато неизправността е отстранена.
- Комуникация и докладване.
- Актуализиране на Сервизната система вследствие промяната на статуса.
- Осъществяване на връзка с потребителя, докладвал инцидента, след като инцидентите са коригирани.
- Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите;
- Регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти. За целта Контракс е изготвил процедура, регламентираща реда за работа свързан с функцията Сервизен център и процеса по управление на инцидентите.
 - Осъществяване на пряка и обратна връзка от операторите на Сервизния център с изпълнителите от другите нива на поддръжка, съгл. приетите процедури така и с всички останали доставчици с цел по-бързо реагиране на всеки възникнал проблем.
 - Техническото осигуряване включва.
 - Осигурени телефони,
 - Единен e-mail адрес
 - WEB базиран софтуер за въвеждане на инциденти и поръчки.
- Роли и отговорности:

Оператор в Сервизния център

- Помане на входящите повиквания;
- Категоризиране на инцидента и определяне на неговия приоритет;
- Създаване на тикет в системата;
- Първоначално съдействие и класифициране.

Сервизен специалист в Сервизния център:

- Обработване на инциденти;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
г. София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000354

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Направляване на заявките при наличие на неотстранени инциденти;
Отстраняване на инциденти, които не са предназначени за второ ниво на поддръжка /
трети страни или за отстраняване на място;

- Съблюдаване на CHO/SLA;
- Осъществяване на дистанционен достъп за извършване на необходимите промени в рамките на договорените CHO/SLA;
- Управление на грешките.
- Проследяване на модела на проблема/инцидента.

■ Детайлно описание на основните дейности

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

1) Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка.

Дейност	Осигуряване на единна точка за контакт на потребителите – първо ниво на поддръжка
Специалист	Сервизни координатори
Отговорности	Отговаряне на минимум 98% от потребителски запитвания по телефона веднага и 100% на такива, постъпили по електронен път
Начин	Оператори от първо ниво, представляващи единна точка за контакт. Контактът се осъществява чрез телефон и електронна поща, а като част от процесите за оптимизиране на дейностите и чрез специализиран софтуер.
Място	Конtrakс
Периодичност	Ежедневно

2) Разрешаване на възникнали проблеми на работните места на потребителите.

Дейност	Разрешаване на възникнали проблеми на работните места на потребителите
Специалист	Системен оператор
Отговорности	Осигурена безпроблемна работа на потребителите
Начин	Посещение на работното място на потребителя, където е възникнал проблемът и отстраняване на проблема. При необходимост се ескалира до поддръжка от второ ниво.
Място	АГКК

3) Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите.

Дейност	Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите
Специалист	Системен оператор
Отговорности	Отговаряне на технически запитвания от потребителите
Начин	Отговорите се дават от първо ниво на поддръжка на база натрупан опит и натрупана база знания с проблеми и техните решения. При необходимост се ескалира до поддръжка от второ ниво.
Място	АГКК

4) Регистриране и проследяване на потребителските заявки.

Дейност	Регистриране и проследяване на потребителските заявки
Специалист	Системен оператор
Отговорности	Наличие на електронен запис за всяко постъпило запитване или докладван проблем
Начин	Чрез използване на базов офис или специализиран софтуер.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Конtrakс АД
я, ул. „Тинтява“ №13
тел. 960977, факс 9609797

000355

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

5) Регламентиране на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Действие	Изпълнение и спазване на отговорностите и реда, по който протича процесът по управление на инциденти
Специалист	Ръководител Сервизен Център
Отговорности	Осъществяване на пряка и обратна връзка от операторите на Сервизния център и изпълнителите от другите нива на поддръжка.
Начин	Изпълнение на регламентирани приети процедури
Място	АГКК

1.4. Администриране и конфигуриране

Цел: администриране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастръра и на базите данни.

Основни референтни процеси: всички;

Действия администрации и конфигуриране

Операционни системи, виртуализация, MS Exchange Server - администрацииране	
Приемане на заявки за администрацииране	Контракс приема всички заявки от Възложителя за администрацииране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Контракс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Администрирането е стандартна промяна, то се изразява в промяна на права за достъп, нови потребители, премахване на потребители, ограничаване на права за достъп.
Администриране	Преди администрациирането експертът ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите промени и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Операционни системи, виртуализация, MS Exchange Server - конфигуриране	
Приемане на заявки за конфигуриране	Контракс приема всички заявки от Възложителя за конфигуриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Контракс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Заявката се оценява – дали е заявка за промяна и стандартна промяна. В случай, че заявката е за промяна тя се обработва като промяна. В случай, че заявката е за стандартна промяна тя се изпълнява незабавно при спазване на инструкциите.
Тестова среда	При възможност промените в конфигурациите ще бъдат тествани в тестова среда, с цел да се установи работоспособността на средата след промените.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

конфигуриране

Контракс АД
българия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000356

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

	тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите конфигурации и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Софтуер за бази данни - администриране	
Приемане на заявки за администриране	Контракс приема всички заявки от Възложителя за администриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизния център на Контракс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Администрирането е стандартна промяна, то се изразява в промяна на стандартни настройки.
Администриране	Преди администрирането експертът ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите промени и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Софтуер за бази данни - конфигуриране	
Приемане на заявки за конфигуриране	Контракс приема всички заявки от Възложителя за конфигуриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизния център на Контракс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Заявката се оценява – дали е заявка за промяна и стандартна промяна. В случай, че заявката е за промяна тя се обработва като промяна. В случай, че заявката е за стандартна промяна тя се изпълнява незабавно при спазване на инструкциите.
Тестова среда	При възможност промените в конфигурациите ще бъдат тествани в тестова среда, с цел да се установи работоспособността на средата след промените.
Конфигуриране	Контракс ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите конфигурации и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Телекомуникации (Cisco IOS) - администриране	
Приемане на заявки за администриране	Контракс приема всички заявки от Възложителя за администриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизния център на Контракс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Администрирането е стандартна промяна, то се изразява в промяна на стандартни настройки.
Администриране	Преди администрирането експертът ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите промени и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000357

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Телекомуникации (Cisco IOS) - конфигуриране	
Приемане на заявки за конфигуриране	Конtrakс приема всички заявки от Възложителя за конфигуриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Конtrakс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Заявката се оценява – дали е заявка за промяна и стандартна промяна. В случай, че заявката е за промяна тя се обработва като промяна. В случай, че заявката е за стандартна промяна тя се изпълнява незабавно при спазване на инструкциите.
Тестова среда	Промените в конфигурациите ще бъдат тествани в тестова среда, с цел да се установи работоспособността на средата след промените. При невъзможност Възложителяп да осигури тестова срда, Конtrakс ще осигури такава – физическа или виртуална.
Конфигуриране	Конtrakс ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите конфигурации и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Приложен софтуер – WEB сървъри, Управление на опашки, мониторинг, антивирусен софтуер - администриране	
Приемане на заявки за администриране	Конtrakс приема всички заявки от Възложителя за администриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Конtrakс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Администрирането е стандартна промяна, то се изразява в промяна на стандартни настройки, не води до сериозни рискове за системите.
Администриране	Преди администрирането експертът ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите промени и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Приложен софтуер – WEB сървъри, Управление на опашки, мониторинг, антивирусен софтуер - конфигуриране	
Приемане на заявки за конфигуриране	Конtrakс приема всички заявки от Възложителя за конфигуриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Конtrakс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Заявката се оценява – дали е заявка за промяна и стандартна промяна. В случай, че заявката е за промяна тя се обработва като промяна. В случай, че заявката е за стандартна промяна тя се изпълнява незабавно при спазване на инструкциите.
Тестова среда	При възможност промените в конфигурациите ще бъдат тествани в тестова среда, с цел да се установи работоспособността на средата след промените.
Конфигуриране	Конtrakс ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Конtrakс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000359

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

	тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите конфигурации и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Дискови масиви, кълстерен софтуер - конфигуриране	
Приемане на заявки за конфигуриране	Конtrakс приема всички заявки от Възложителя за конфигуриране. Подробностите следва да бъдат изяснявани между представителите на АГКК и координаторите от Сервизният център на Конtrakс (посредством WEB базирани заявки, електронна поща или телефон);
Оценка на задачата	Всички подобни заявки ще бъдат третирани като нормална промяна. Промените са предмет на предварително тестване, план за възстановяване към старо положение, план за тестване след внедряване.
Тестова среда	При възможност промените в конфигурациите ще бъдат тествани в тестова среда, с цел да се установи работоспособността на средата след промените.
Конфигуриране	Конtrakс ще извърши архивиране на текущата конфигурация, ще проведе тест за възможността за възстановяване на конфигурацията. При условие, че теста е успешен ще бъдат приложени новите конфигурации и ще бъдат проведени тестове на системата за работоспособност. При успешен тест ще бъде попълнена документацията и ще бъде изготвен доклад за успешното приключване на задачата.
Оптимизация на скоростта, оптимизация на комуникацията	
Анализ на текущото състояние на системата	Конtrakс ще извърши подробен анализ с цел да определи текущото състояние на производителността на системата
Предложения за оптимизация	Предложенията за оптимизация ще бъдат базирани на анализа, като основна задача е да не бъде допуснато прекъсване на услугата. Оптимизацията ще бъде обработена като нормална промяна, с план за внедряване, тестване, оценка на успешността.
Одобрение от Възложителя	Представителят на АГКК трябва да извърши окончателното одобряване на предложението за оптимизация
Внедряване	Внедряването ще бъде извършено като отделен подпроект, съгласно изготвения план за архивиране, внедряване и тестване. В случай че оптимизацията на доведе до заложените резултати ще бъде възстановено предходното състояние на системата.
Прилагане на пачове и актуализиране	
Мониторинг на текущото състояние на системата	Конtrakс ще извърши мониторинг на всички конфигурации на база на текущото състояние (CMDB) на използвания софтуер/firmware както и наличните достъпни версии на софтуера/firmware.
Възможности за промени	При установена възможност за промяна ще бъде генерирана проактивно заявка за промяна на версията. Всяка заявка за промяна ще бъде предмет на оценка за пригодност, целъобразност, съвместимост. При необходимост Конtrakс ще провежда тестове в тестова среда с цел доказване на приложимостта на новите версии.
Одобрение от Възложителя	Представителят на АГКК трябва да извърши окончателното одобряване на анализа на база на анализа на заявката за промяна.
Внедряване	Внедряването ще се извършва първо в тестова среда, второ като пилот и трети като окончателно внедряване в работна среда. След всеки етап ще бъдат провеждани тестове да работоспособност и съвместимост. За тестовете

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Конtrakс АД
г. София, ул. „Тинтява“ №13
тел. +359 9609777, факс 9609797

000359¹²

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Одобрение

Заштита на данните

Анализ на текущото състояние на системата

Политика за превенция и разработка на процедури

Одобрение от Възложителя

Заштита на Host сървърите

Заштита на мрежите

Автентикация и оторизация

Надзор върху сигурността и проверки

Backup /архивиране/

Анализ

Преложение за архивиране/деархивиране на данните

Одобрение от Възложителя

Настройки и прилагане на архивирането/възстановяването на данните

Допълнителни дейности

ще бъде водена надлежна документация.

За всеки етап ще бъде извършвана оценка на внедряването от комитета по управление на промените. В случай че оценката е положителна ще се преминава към следващ етап.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Одобрението е предмет на съгласуване с Възложителя, като в случай че промяната е извършена в рамките на планираните срокове, цена и изпълняваните заложените в плана параметри се счита за одобрена.

Контракс ще извърши подробен анализ с цел да определи текущото състояние на сигурността на системата

Методологията следва да включва политика и процедури по защита на информационната система, разпространение на имиджи на твърдите дискове и контрол над уязвимостта на системата

Представителят на АГКК трябва да извърши окончателното одобряване на анализа

Прилагане на практиките по софтуерно осигуряване, софтуерни ъпдейти, управление на "крълките", конфигуриране и разделяне на правата с цел заделяне на минимално необходимите права

Конфигуриране, филтриране на правата на достъп, стартиране на протоколи, ограничения на достъпа до портове и прилагане на ограниченията. Моделиране на рискови ситуации и ограничения в достъпа.

Включване на механизми, които осигуряват сигурност с привилегиите, асоциирани към потребителя, асоцииране доверителни механизми и системи за защита по време на работата на екипа

Периодични вътрешни и външни проверки и прилагане на сценарии за установяване на слабости и пропуски. Предложения за подобряване на сигурността

Анализ на използваемостта на системния софтуер и базите данни

Контракс ще актуализира политиката за възстановяване на данните, която включва регулярно седмично архивиране и експорт към външни носители на данни (CD, DVD or external HDD)

Представителят на АГКК трябва да одобри предложението за анализ

Настройка и прилагане на процедурите за архивиране/възстановяване на данните, съгласно одобрената методология

Съгласно Приложение 2.

2. Описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка

2.1. Управление на конфигурациите

2.1.1. Въведение

Управлението на конфигурациите представлява конструиране на база данни и нейната поддръжка, така че тази база данни да предостави модел на информационната инфраструктура.

Управлението на конфигурациите следва да предостави възможности за управление на детайлите, историята и взаимовръзките на контролираните единици.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
фия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Управлението на конфигурациите трябва да предоставя различни изгледи на информационната инфраструктура с цел да отговори на нуждите на различните процеси.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.1.2. Цели

Основните цели на процеса по управление на конфигурациите включват:

Осигуряване на акуратна информация за конфигурациите и тяхната документация, за поддържане на работата на останалите процеси за управление на услугите.

- Верификация на записите за конфигурационните единици спрямо физически наличните в инфраструктурата и коригиране на всички открити несъответствия.
- Комуникация с процесите за управление на инциденти, проблеми, промени и издания.

2.1.3. Обхват

Следните активности попадат в обхвата на процеса по управление на конфигурациите:

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП



■ Планиране

Планиране и дефиниране на целите, обхвата, политиките и процедурите за управление на конфигурациите.

■ Идентификация

Дефиниране на структурата на инфраструктурните конфигурационни единици, включително техните собственици, връзките помежду им и поддържащата документация. Тази активност включва и физическо идентифициране на конфигурационните единици с етикети, както и определянето на идентификатори и версии и въвеждане на информацията в CMDB.

■ Контрол

Целта на тази активност е да осигури записването и управлението в CMDB само на одобрени конфигурационни единици, които могат да бъдат уникално идентифицирани. В допълнение, конфигурационна единица не може да бъде добавяна, променяна и премахвана без необходимата съпътстваща документация (например RFC)

■ Status Accounting (проследяване на състоянието)

Отчети за текущите и историческите данни, свързани с всяка конфигурационна единица по време на жизнения цикъл, с цел проследяване на конфигурационната единица при нейното преминаване в различни статуси

■ Верификация и Одит

Серии от прегледи и одити на инфраструктурата за проверка на физическата наличност на конфигурационните единици и проверка за коректност на информацията, въведена за тях в CMDB

8
Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Конtrakс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП



Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.1.4. Библиотека с актуален софтуер DML (definitive media library)

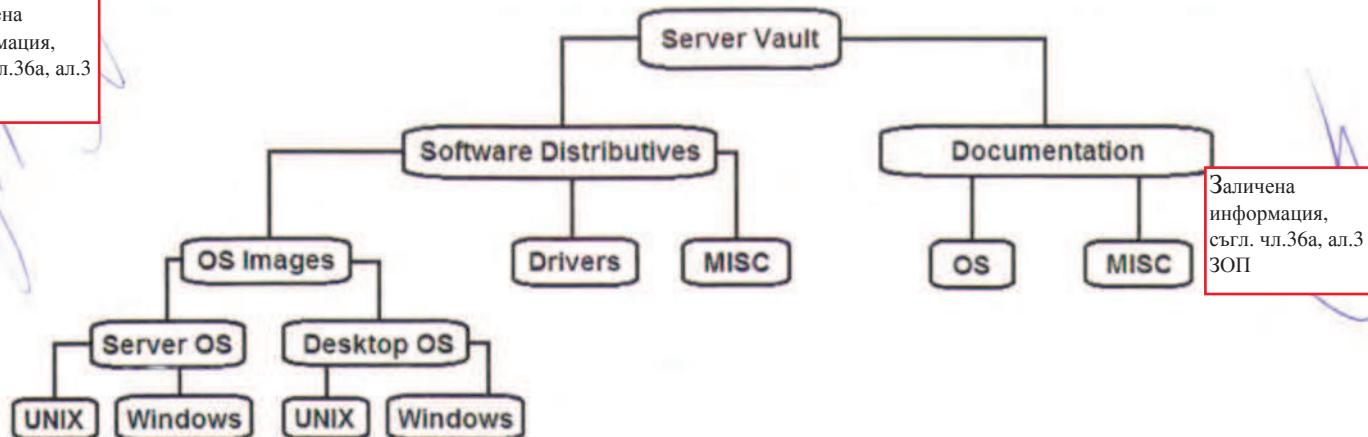
БАС (DML) е мястото, в което се съхраняват всички одобрени за използване в компанията версии на софтуер и тяхната поддържаща документация. Физическите медии на софтуера следва да бъдат съхранявани на специално отделено за тях място

БАС е сигурен дисков масив, който съдържа всички версии на софтуера в неговия актуален вид с контролирано качество;

Логически БАС е разположена на един масив, който е изграден от няколко физически носители.

Контракс ще инсталира файлов сървър, на който се намира всичкия одобрен за използване софтуер. Сървърът разполага с достатъчно дисково пространство, като дисковете са включени в RAID-масив. По този начин се гарантира наличието на данните в случай, че някой от дисковете претърпи хардуерна повреда. Информацията на сървъра е разпределена в две основни категории – софтуер и техническа документация. Категория „Софтуер“ включва дистрибутиви на операционни системи, драйвери за периферни устройства, специализиран и диагностичен софтуер, както и всичкият останал софтуер, който се използва в процеса на работа. Категория „Техническа документация“ включва технически описания и инструкции за инсталација на софтуерните пакети. Софтуерът, намиращ се на сървъра е разпределен в следните директории според функционалното му предназначение, както е видно от приложената схема:

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП



Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Права за достъп до посочените на схемата директории имат всички служители, като правата са два типа, в зависимост от естеството на задълженията – права тип Read Only и права тип Read/Write. Права тип Read/Write са делегирани само на служителите, чието правомощия включват системно администриране, което означава че само те могат да актуализират и модифицират съдържанието на директориите. Всички останали служители имат права за достъп тип Read Only, което означава че тези служители могат единствено да свалят информация, но не и да я променят. Правата за достъп и наложените ограничения са зададени по този начин за да има проследяемост на наличната информация и за да се поддържа стройна подредба.

Физическите носители, на които се намират операционните системи, драйверите за устройства, специализираният и диагностичен софтуер, както и всеки такъв със специфично предназначение се съхраняват на специално определено място, като контролът на достъпа е ограничен чрез определяне на права на достъп само на упълномощени служители (Системни администратори). Всеки носител е описан в списък в електронен вид под номер, като всяка промяна на наличността се отразява.

2.1.5. Склад за критичен хардуер DHS (definitive hardware store)

СКХ (DHS) е физическо хранилище на резервни части за хардуерните компоненти, от които пряко зависят критичните за крайните потребители услуги. При инцидент с такъв компонент, резервна част може да бъде взета от DHS за разрешаване на инцидента. Резервните части следва да бъдат поддържани на същото ниво, на което са съответните компоненти в продуктивната среда.

С цел максимално бързо отреагиране в случай на хардуерна повреда на компонент на сървър, който предоставя критична услуга е създадено физическо хранилище, в което се поддържа постоянна наличност на резервни части. За СКХ е определено помещение, което е част от склад резервни части. В помещението се съдържат резервни части, които са предназначени за подмяна на дефектирали компонентни от критичната информационна инфраструктура.

Информация за съхраняваните с СКХ резервни части и компоненти се поддържа в Конфигурационната база данни. Информацията за вида, изданията/версиите, количествата се поддържа винаги в актуално състояние.

Използването на складираните в СКХ компоненти се извършва само по предназначение, като намаляване на количествата не се допуска. При използване на дадена част се извършва възстановяване на количествата в приемливи срокове. Допуска се временното ползване на компоненти от СКХ при условие, че използваната част се връща в СКХ незабавно след приключване на ползването ѝ.

След анализа на всички компоненти, от които са съставени устройствата, участващи в системната инфраструктура и на базата на този анализ се прави оценка и се определят компонентите, които дефектират най-често. Ще се поддържа с постоянно наличие на твърди дискове, които са предвидени за конкретни машини поради спецификата на параметрите на съответната машина. Токозахраниващите блокове на машините, които осигуряват напрекъсваемостта на услугите по отношение на

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
бъл. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Запазването също е важен компонент, който се поддържа в наличност за случаите на хардуерна повреда. Оперативната памет е един от най-критичните модули в една машина, като в следствие на повреда само на един модул това може да доведе до прекъсване на услугата. За тази цел се поддържа постоянна складова наличност от тези модули и техния брой се следи стриктно.

Всички резервни части се съхраняват в СКХ, като склада е с постоянна температура, която е в температурния диапазон, определен от производителите, при който се допуска съхранение на тези части. Контролът на достъп се осигурява посредством врата, която се заключва със секретен ключ. Достъпът към склада имат само лицата, пряко ангажирани с поддръжката на информационните системи.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.1.6. Одит

Базова конфигурация (Baseline) на текущото оборудване е създадена на основа на текущото състояние на конфигурациите, което е прието за достатъчно. Редовен преглед на коректността на данните в CMDB спрямо физическата инфраструктура следва да бъдат изготвяни и резултатите от тях предоставяни на Мениджъра по конфигурациите, Мениджъра по инцидентите и на Технически директор.

2.2. Управление на изданията

2.2.1. Въведение

Този документ описва политиката за управление на издания и дефинира процесите, които да бъдат следвани при всяко издание на софтуер, или хардуер в Контракс, или издание на нова, или променена услуга към крайните потребители.

2.2.2. Цели и Ползи

Основните цели на процеса по управление на изданията включват:

- Въвеждане на политика за внедряване на нови хардуерни и софтуерни версии
- Внедряване на новите версии първо в тест среда – да осигурим тестова среда.
- Въвеждане на данни в CMDB, в координация с процесите по управление на конфигурациите и промените
- Съхраняване на оторизирания за използване софтуер в организацията в DSL
- Обновяване на DHS

Ползите от управлението на издания включват:

- Извършване на промени в инфраструктурата, без наруšаване на работата на предоставяните услуги
- Намаляване на инцидентите, свързани с несъвместимост с предишни софтуерни, или хардуерни версии
- Предотвратяване на загубата на source code
- Намаляване на използвания нелегален софтуер

2.2.3. Обхват

Политиката за управление на издания следва да бъде прилагана към всяка промяна на услуга, предоставяна от Техническа Дирекция, която би довела до промяна на начина на работа на крайните потребители с тази услуга.

Изданията се категоризират като (на база на влиянието върху инфраструктурата?):

- Нормални издания
 - o Major (Главни)
 - o Minor (Второстепенни)
- Спешни издания

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

000364 17

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Всички издания ще бъдат внедрявани като нормални, с изключение на спешните издания, които тат от спешни промени.

2.2.4. Release Management Процес



■ Планиране на Издание

Планирането на издание включва следните активности:

- Release Manager създава виртуален екип от всички засегнати от изданието (технически специалисти, крайни потребители, собственици на останалите процеси за управление на услугите):
- Определяне на промените, които ще бъдат внедрени като част от изменението на софтуера, или хардуера
- Определяне на задачите, които ще бъдат изпълнявани като част от изменението на софтуер, или хардуер
- Изготвяне на график за внедряване на изменението
- Създаване на план за внедряване на изменението на софтуер, или хардуер

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

■ Дизайн, Разработка, Конфигуриране и Тестване

- Създаване на дизайн спецификация (включително процедура за връщане към предишно работещо състояние.
- Разработване/изграждане на изданието
- Тестване на изданието
- Създаване на поддържаща документация

■ Планиране на Внедряването

След тестването на изменението, отчет за резултатите от теста следва да бъде изгответ. Ако критериите за приемане на изменението са изпълнени, се пристъпва към планиране на внедряването на изменението. Планът за внедряване съдържа следната информация:

- Одобрен график за внедряване
- Инструкции за внедряване
- Роли и отговорности за внедряването
- План за обучение на потребителите
- План за комуникация
- План за преминаване към предишно работещо състояние
- Пътеки за ескалация в случай на инциденти

■ Дистрибуция и Инсталация

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

тракс АД
ия, ул. „Тинтява“ №13
фон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

След одобряването на внедряването на изменението, то се прилага в продуктивната среда според пките за внедряване, описани в точка 4.3 „Планиране на Внедряването“. Извършва се тестване спрямо финираните критерии за приемане на инсталацията.

Ако тестването е успешно, се преминава към преглед на изданието, в противен случай се преминава към изпълнението на план за връщане към предишно състояние.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

■ Преглед на Изданието

След внедряването на всяко изменение, се извършва преглед на изпълнените активности и свързаната информация се комуникират с Change Management процеса за свързаните промени (информацията се записва като част от прегледа на съответната промяна). Ако се идентифицират подобрения в процеса, те се регистрират като част от Програмата за Дългосрочно Подобреие на Услугите

■ График на Внедряванията

Честота на изданията – може да се разделят на такива, свързани с инфраструктурата и свързани с приложния софтуер.

Minor release – (малки издания – на три месеца, да определим в кой период – напр. последна неделя на всеки три месеца

Major release – (големи издания – планират се веднъж в годината, по време на – кой период не е натоварен;

Създава се конвенция за именование + конвенция за наименование на изданията и версите.

■ Анализ на Изданията

Преглед на изданията се извършва на срещите на Комитета за Управление на Промените, на които се обсъждат и свързаните промени. Прилага се шаблон за преглед на промяна/изменение, както и шаблон за мемо от среща на Комитета по Управление на Промените.

2.3. Управление на проблемите

2.3.1. Въведение

Процесът „Управление на Проблемите“ е фокусиран върху идентифициране на причините за възникнали или потенциални проблеми, както и проактивна работа по предотвратяване на бъдещи такива. Процесът е едновременно проактивен и реактивен. Реактивната му страна е свързана с разрешаване на проблеми в отговор на възникнали инциденти, докато проактивната се грижи за минимизиране на вероятността от евентуални потенциални проблеми в бъдеще.

2.3.2. Обхват и Цели

2.3.2.1. Обхват

- Диагностика на Коренната причина за появата на повтарящи се или критични инциденти;
- Предложение за решение на проблемите;
- Гаранция, че решението е приложено посредством процедури за контрол (Процеса по Управление на промените и Процеса по Управление на изданията);
- Поддържана информация относно проблеми, временни и постоянни решения;
- Поддържана актуална база данни от вече познати грешки и решения (База данни на Познатите грешки);

Процесът „Управление на Проблемите“ се стреми да открие първопричината за възникването на инцидентите, с оглед минимизиране на въздействието на инцидентите върху бизнеса.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000366
19

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Реактивното Управление на Проблемите цели да идентифицира първопричината за инцидентите с най-висок приоритет и да препоръча действия за възстановяване на нарушената услуга. Продукт на реактивното управление на проблемите могат да бъдат искания за промени (requests for change).

Проактивното Управление на Проблемите отговаря за систематичен анализ на всички инциденти, с цел установяване на тенденции, нуждаещи се от внимание, разглеждането на тези тенденции и предлагането на решения за подобряването им.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.3.2.2. Цели

- ♦ Да минимизира въздействието на инцидентите и проблемите, предизвикани от грешки в инфраструктурата;
- ♦ Проактивно да идентифицира и предотвратява проблеми и познати грешки;
- ♦ Да минимизира въздействието на инцидентите, които не могат да бъдат предотвратени;
- ♦ Да минимизира въздействието на проблемите;
- ♦ Да помогне в подобренето на продуктивността на сервизните специалисти (support staff), предоставяйки им нужната информация;
- ♦ Да може да представи разбираемо информацията за проблемите пред висшия мениджмънт;
- ♦ Да минимизира продължителността на всички периоди на отпадане на услугата (downtime) в предоставянето на услуги;
- ♦ Да се справя с проблемите спрямо SLA/HCO (договорените нива за предоставяне на услугите);
- ♦ Да намали количеството на проблемите;
- ♦ Да предотврати повтаряемостта на инцидентите;
- ♦ Да осъществява анализ на тенденциите при инцидентите и проблемите;

Забележка: Възстановяването на самата услуга е задача на процеса „Управление на Инцидентите“

Забележка: Всеки критичен инцидент е предмет на разглеждане на процеса „Управление на Проблемите“; Критичният инцидент е собственост на Мениджър Управление на Проблемите през целият му жизнен цикъл; След приключване работата по критичния инцидент, Мениджър Управление на Проблеми трябва да генерира отчет за критичния инцидент, който да предостави пред висшия мениджмънт;

2.3.3. Роли и отговорности

2.3.3.1. Роли

В процеса участват следните роли:

- ♦ Мениджър по промените
- ♦ Мениджър по конфигурациите
- ♦ Мениджър по изданията
- ♦ Агент на Сервизен център
- ♦ Ръководител на Сервизен център
- ♦ Технически специалисти

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

тракс АД
ия, ул. „Тинтява“ №13
фон 960977, факс 9609797

0003620

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- ♦ Мениджър по проблемите
- ♦ Крайни потребители

Отговорностите са описани в матрицата на отговорностите, показана в Приложение 3.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.3.3.2. Мениджър Управление на Проблеми

- ♦ Собственик е на процеса „Управление на Проблеми“;
- ♦ Отговорен е за проблемите през целия им жизнен цикъл;
- ♦ Отговорен е за спазването на HCO (SLA) в контекста на работата с инциденти и проблеми;
- ♦ Отговорен е за поддържане на актуална база данни от познати грешки;
- ♦ Създава процедури за контрол на проблемите и редовно ги актуализира;
- ♦ Предоставя нужната информация на ресурсите обвързани в работата по проблемите;
- ♦ Отговорен е и координира ескалацията на проблемите към Ръководството и към трети страни;
- ♦ Предоставя отчет за проблемите на Ръководството при поискване;
- ♦ Идентифицира тенденции, потенциални кандидати за проблеми в инцидентите и проблемите;
- ♦ Отговорен е да мониторира проблемите на редовни интервали и да изготвя отчети за техния статус;
- ♦ Отговаря за организацията, провеждането, документирането и всички последващи действия, свързани с прегледите на Значими проблеми.
- ♦ Проверява резултатите от затваряне на проблемите и промените

2.3.3.3. Анализатори на Проблем

Действителното решаване на проблеми може да се извършва от един специалист до няколко технически групи по поддръжка и/или доставчици или контрагенти по договори за поддръжка.

Когато един единствен проблем е достатъчно сериозен се определя отделен екип, който да работи за преодоляването му.

Анализаторите на Проблем имат следните специфични отговорности:

- ♦ Извършват анализ на основната причина за Проблема;
- ♦ Разработват коригиращи действия или заобиколни решения за преодоляване на Проблема;
- ♦ Прилагат и тестват намерените решения за потвърждаване на тяхната приложимост и функционалност;
- ♦ Правят подробни записи за направените констатации и отчитат извършените действия в записа за Проблем в Сервизната система;
- ♦ Предлагат записи за Познати грешки за съхранение в Базата знания;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а,
ал.3 ЗОП

2.3.4. Дизайн на процеса

Цялостният дизайн на процеса е представен в Диаграмите за Реактивно и Проактивно управление на Проблемите.

Процесът протича през следните етапи:

- Идентификация и регистрация на Проблем;
- Анализ на основната причина;
- Разработване на коригиращи действия;
- Поддържане на База знания за познати грешки;

Процесът по управление на промените има реактивен и проактивен аспект. Реактивният аспект е ангажиран с разрешаване на Проблеми в отговор на един или повече инциденти. Проактивният аспект е ангажиран с предотвратяването на възникване на инциденти.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.3.5. Проактивно управление на проблемите:

За да се намали вероятността от възникване на нови или повтаряне на вече възникнали инциденти се извършват чести и регулярни анализи на информацията за регистрирани Инциденти и Проблеми, за да се идентифицират превантивно всякакви очевидни тенденции.

В следствие на извършеният анализ може да се идентифицира нуждата от създаване на запис за Проблем, който да се изследва за установяване на първоизточника за дефекта и евентуалното му отстраняване.

Анализът на записите изисква коректна категоризация на Инцидентите и Проблемите и регулярно отчитане на областите с висока засегнатост.

В случай, че коренната причина/първопричината е идентифицирана в една система, е възможно да се инициира и регистрира Искане за промяна (RFC) в други сходни системи, с цел това Искане за промяна да разреши свързаните с първопричината проблеми. Представянето на информация от прегледите на Проблемите е основен принос към Процеса за постоянно подобряване на услугите.

2.3.6. Дейности:

- Идентифициране на тенденциите;
- Контролиране на превантивните дейности по поддръжката;
- Изготвяне на прегледи за Критичните проблеми.
- Създаване на управленска информация от процеса по Управление на проблемите;
- Обучение на организацията.

2.3.7. Създаване на управленска информация:

Процесът по Управление на промените е отговорен за създаване на доклади - управленска информация. Някои от тези доклади могат да бъдат свързани с ефективността и ефикасността на процеса по Управление на промените и трябва да предоставят на Ръководството информация за дейностите, извършвани в рамките на Процеса и неговото подобряване, както и по отношение на резултатите, които са постигнати вследствие на усилията и ресурсите вложени от Организацията.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

онтракс АД
България, град София, ул. „Тинтява“ №13
тел: +359 960977, факс: +359 9609797

000369

2.3.8. Реактивно Управление на проблеми

Реактивното Управление на проблеми може да се инициира при постъпило обаждане от членен потребител/клиент или анализ на затворените Инциденти.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

След затварянето на Значим инцидент, причинил критично прекъсване на работния процес, с неизвестна основна причина, Мениджърът на сервиза анализира информацията съвместно със специалистите по поддръжка и инициира Проблем.

За да се предотврати повторното възникване на Инциденти или други негативни прояви, проблемът се изследва за установяване на първоизточника за дефекта и евентуално предприемат действия за неговото отстраняване.

- ◆ **Контрол на проблемите:**

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Процесът по контрол на проблемите е ангажиран с управлението на Проблемите по ефективен и ефикасен начин. Целта на Контрола на проблемите е да идентифицира първопричината и да предостави на Сервизния център информация и препоръки за решения за заобикалянето на инцидентите, когато те са възможни.

- ◆ Идентифицира коренната причина/първопричината за инцидента;
- ◆ Предоставя на Сервизния център информация и решения за заобикаляне, когато те са налични;

- ◆ **Контрол на познатите грешки:**

Контролът на познатите грешки обхваща подпроцесите, ангажирани с работата по контрол и управление на Познатите грешки, до момента на тяхното елиминиране чрез успешно внедряване на Промяна. Промените се реализират под контрола на процеса за Управление на промените. Целта на контрола на грешките е да предоставя информираност за грешките, да ги наблюдава и да ги елиминира, в случай че това е приемливо и ценово обосновано;

- ◆ Мониторинг на грешките;
- ◆ Елиминиране на коренните причини/първопричините, когато това е приемливо и ценово обосновано;
- ◆ **Идентификация на проблем**

В организацията съществуват следните начини за откриване на проблеми:

- ◆ Подозрение или забелязване на неизвестна причина за един или няколко значими инцидента;
- ◆ Анализ на Инцидент от групите по поддръжка, ангажирани с решаването му, който показва наличието или възможността за наличие на скрит проблем;
- ◆ Анализ на Инцидентите, като част от Проактивното управление на проблеми;
- ◆ Информация от потребител/клиент за съществуващ проблем, който трябва да бъде решен;

Прилагат се два подхода за идентификация на проблеми:

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- ◆ Проактивна идентификация на проблеми – анализ на записите за Инциденти и друга налична информация, за откриване на важни проблеми, които иначе могат да бъдат пропуснати;
- ◆ Реактивна идентификация на проблеми – Значими инциденти, причиняващи критично въздействие върху информационната инфраструктура, с неизвестна основна причина и постъпила информация от клиент за проблем.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

◆ Регистрация на Проблем

Инициаторът на Проблеми описва, категоризира и регистрира проблема. Без значение от метода на идентификация, регистрацията се извършва със създаването на запис за Проблем. Той съдържа дата и час на регистрация, въз основа на които се осъществяват контрол и ескалация.

Ако произходът на проблема е Инцидент или група от Инциденти, Инициаторът на Проблеми свързва Проблема със записите за тях. В записа на Проблем се копира цялата свързана информация от Инцидентите.

◆ Категоризация на Проблем

Проблемите се категоризират по идентичен начин с Инцидентите:

Категория	Подкатегория	Описание

Тази система на категоризация позволява лесно проследяване на същността на проблема в бъдеще и носи смислена информация за нуждите на анализа.

◆ Приоритизация на Проблем

Приоритетът се определя в зависимост от Влиянието и Спешността на Проблема.

Влиянието представлява въздействието, което проблема оказва върху организацията на клиента, като отчита честотата и тежестта на свързаните Инциденти:

Влияние 1 – цялата организация на клиента е засегната и инцидента оказва много високо въздействие върху бизнеса;

Влияние 2 – засегнати са множество критични отдели (потребители) при клиента, което може да окаже силно въздействие върху бизнеса;

Влияние 3 – засегнат е отдел или няколко потребителя и това може да окаже въздействие върху бизнеса в обозримо бъдеще;

Влияние 4 – засегнат е един потребител и е малко вероятно да окаже въздействие върху бизнеса на клиента.

Спешността (Urgency) е параметър, изразяващ от колко бързо решение има нужда клиента.

Спешност 1 – възникналата неизправност засяга критичен за бизнеса продукт;

Спешност 2 – клиентът има нужда от бързо отстраняване на неизправността;

Спешност 3 – неизправността трябва да бъде отстранена в без забавяне, за да не предизвика отрицателно въздействие;

Конtrakс АД

Липия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

060371 24

Спешност 4 – работоспособността на засегнатия продукт трябва да бъде възстановена в разумни срокове.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

СПЕШНОСТ	*	ВЛИЯНИЕ			
		1	2	3	4
1	1	2	3	4	
2	2	4	6	8	
3	3	6	9	12	
4	4	8	12	16	

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Приоритетите се степенуват по следния начин:

- ♦ Приоритет 1 – Критичен;
- ♦ Приоритет 2 – Висок;
- ♦ Приоритет 3 – Среден;
- ♦ Приоритет 4 – Нисък.
- ♦ Изследване и диагностика

Регистрираният Проблем се възлага на специалист по поддръжката за извършване на анализ на основната причина. Отговорникът за работа или техническата група се определят от Мениджър на Проблеми.

За решаването на Проблеми с най-висок приоритет или засягащи сложна материя, се определя екип от специалисти (техническа група). Записа за Проблем се възлага на ръководителя на екипа.

В процеса на работа се създават детайлни записи за извършените дейности и направените констатации, така че да се създаде пълен хронологичен запис. Отговорни за документирането на дейността са ръководителят на екип или специалистът по поддръжка, на който е възложен Проблема.

Специалистът по поддръжка потвърждава наличието на проблем, категоризацията и приоритизацията му.

Проблемът, предоставените данни и информацията от свързани записи се изследват и анализират, за да се диагностицира основната причина. В практиката се прилагат множество признати техники за решаване на проблеми, които варират в зависимост от конкретния продукт или технология.

За проследяване и прецизна диагностика на точката на неизправност се използва Базата данни за Управление на конфигурациите. Базата знания за познати грешки също е достъпна и се използват техники за търсене на съвпадения (търсене по ключова дума), за проверка дали проблемът е възниквал и преди. Ако съществува запис на Позната грешка за проблема, той осигурява по-бърза диагностика, решение или насоки за работа.

♦ Откриване на първопричината за инцидентите:

Процесът по Управление на проблемите е отговорен за изследването на свързани, сходни или сродни инциденти с цел да открие първопричината за тяхното възникване. В повечето

Конtrakс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

000372

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

случаи за постигане на тази цел е необходимо използването на техническа експертиза на екипите от второ ниво на поддръжка и/или техническата експертиза на външни доставчици и производители за да открие първопричината на инцидентите.

♦ Заобиколни решения

В някой случаи е възможно прилагането на алтернативен подход за временно преодоляване на трудностите и решаване на инцидентите, причинени от проблема.

При прилагането на такова Заобиколно решение Проблемът остава отворен и работата по него продължава, за да се открие основната причина и евентуално да се отстрани.

Самото Заобиколно решение се описва подробно в записа на Проблема и последващите записи за Познати грешки.

Когато разходът за трайно решаване на Проблем е висок, клиентът може да реши, че не е целесъобразно да инвестира в прилагането му и да продължи да използва Заобиколното решение.

Коригиращи действия:

Когато първопричината на инцидента е определена, е необходимо да се регистрира запис за Позната грешка (Known Error), така че Сервизният център да разполага с информация и да е в състояние да предоставя решение за заобикаляне на конкретния инцидент. Възможно е да се наложи и регистриране на Искане за промяна (Request for Change) което да предизвика необходимите промени с цел постигане на постоянно решение на проблема. Контролът и управлението на Познатите грешки е част от обхвата на Процеса по Управление на промените.

♦ Създаване на запис за Позната грешка

В някой случаи е възможно прилагането на алтернативен подход за временно преодоляване на трудностите и решаване на инцидентите, причинени от проблема.

При прилагането на такова Заобиколно решение Проблемът остава отворен и работата по него продължава, за да се открие основната причина и евентуално да се отстрани.

Самото Заобиколно решение се описва подробно в записа на Проблема и последващите записи за Познати грешки.

Когато разходът за трайно решаване на Проблем е висок, клиентът може да реши, че не е целесъобразно да инвестира в прилагането му и да продължи да използва Заобиколното решение.

Веднага щом е диагностицирана основната причина за Проблема, и особено когато е намерено Заобиколно решение трябва да се създаде запис за Позната грешка в Базата знания за познати грешки. Специалистът описва детайлно информацията и предлага създаването на запис за Позната грешка. Проблем Мениджърът преглежда и одобрява предложенията за включване в Базата знания за познати грешки.

Макар все още да не е намерено трайно решение, записът ще позволи, ако възникнат допълнителни инциденти или проблеми, да могат да се идентифицират и продукта да се възстанови по-бързо.

В някой случаи може да е полезно да се създаде Позната грешка дори и на по-ранен етап в процеса, ако по преценка на Специалиста, в последствие потвърдена от Проблем Мениджъра,

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

онтракс АД
офия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000373
26

съдържа съществена информация и може да се използва за ранна диагностика и отстраняване на Инциденти и Проблеми.

Целта на записите за Познати грешки е натрупването на База знания, в която се съхраняват натрупаните знания за инциденти и проблеми и как са преодолени. Базата знания за познати грешки позволява по-бърза диагностика и решаване на тези инциденти и проблеми, ако възникнат отново.

Записът за Позната грешка съдържа точни данни за възникналата грешка и нейните симптоми, заедно с подробно описание на детайлите за всяко Заобиколно и/или трайно решение, което може да се приложи за възстановяване на продукта и решаване на проблема.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.3.8.1. Преглед на Значими проблеми

Значими са проблемите с най-висок приоритет. След приключването на всеки такъв Проблем, докато информацията е все още нова, Проблем Мениджъра организира преглед, за да се направят необходимите изводи. Прегледа трябва да разгледа:

- Нещата, които са направени правилно;
- Нещата, които са направени грешно;
- Какво може да се прави по-добре за въдеще;
- Как да се избегне повторно възникване;

Дали има отговорна трета страна и дали трябва да се предприемат последващи действия.

2.3.9. Работен поток на процеса:

Контролът на проблемите, Контролът на познатите грешки и Проактивното управление на проблемите попадат в обхвата на Процеса по Управление на проблемите.

Входни данни.

Входни данни за процеса на Управление на проблемите са:

- Детайли за инцидентите – от процеса Управление на инциденти;
- Данни за конфигурациите – от процеса Управление на конфигурациите и Базата данни за конфигурационните единици (CMDB);
- Всички идентифицирани решения за заобикаляне на конкретния инцидент – от процеса по Управление на инциденти;

Основни дейности.

Основни дейности на процеса по Управление на проблемите са:

- Контрол на проблемите;
- Контрол на познатите грешки;
- Проактивна превенция на проблемите;
- Идентифициране на тенденциите;
- Създаване на управленска информация от процеса по Управление на проблемите;
- Изготвяне на прегледи за Критичните проблеми.

Изходни данни.

Изходни данни от процеса на управление на проблемите са:

- Познати грешки (Known Errors/KE);
- Искания за промени (RFC);

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- Актуализиран запис за Проблема (включително информация за решението и/или налични способи за заобикаляне на инцидента);
- Затворен запис за Проблема (само за разрешените проблеми);
- Информация за ръководството.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.4. Управление на промените

2.4.1. Въведение

Процедурата обхваща дейностите по регистрация, приоритизиране, планиране, одобрение, тестване, реализиране, преглед и затваряне на Заявка за промяна, свързани с процеса на Управление на промените в поддържаните продукти и услуги.

2.4.2. Роли и отговорности

2.4.2.1. Мениджър по Управление на промените

Изпълнява ежедневните отговорности по управление на промените.

Задължения:

- Приема, регистрира и определя приоритета на Заявките за промени;
- Отхвърля непрактичните промени
- Координира подготовката и провеждането на срещите на КУП
- Определя състава на КУП
- Ръководи спешните КУП и срещите на Комитета за управление на спешните промени
- Одобрява примливите промени
- Издава Планирания график на промените
- Координира зъдаването, тестването и внедряването на промените
- Поддържа регистъра на промените
- Прави преглед на всички внедрени промени
- Прави преглед на всички промени, чакащи внедряване
- Анализира регистъра на промените за тенденции и проблеми
- Затваря Исканията за промени
- Създава редовни и точни доклади към Ръководството

2.4.2.2. Координатор на промените

- съветва и подпомага работата на Мениджъра Промени;
- извършва предварителна оценка и планиране на промяната;
- ръководи планирането на промяната;
- отговаря за създаването и правилното попълване на Заявката за промяна, вкл. описание, класификация и планиране;
- съдейства на Мениджъра Промени за това всички засегнати от промяната страни да са идентифицирани и уведомени;
- съблюдава промените да бъдат извършвани само след като са били одобрени от КУП;
- координира всички дейности по осъществяване на промяната, вкл. планиране на ресурси, изготвяне на графики, тестване, осъществяване и наблюдение;
- отнася към Мениджъра Промени възникнали въпроси и препятствия, които не може да реши;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000375

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- отговаря за предаване на актуална информация към Базата данни за Управление на конфигурациите за извършените промени;
- участва активно в прегледа и оценката на промяната на КУП;
- преглежда приключилата промяна и формално затваря Заявката за промяна със съответния код на приключване;
- при неуспешни промени инициира процеса по Управление на проблеми за изясняване на причините, ако е необходимо.

2.4.2.3. Заявител на промени

- отправя Заявка за промяна, като описва бизнес и/или техническите причини налагателни за промяната, както и ползите и бизнес нуждите от осъществяването ѝ;
- предлага дата или времеви интервал за извършване на промяната;
- участва в прегледите на КОП за заявлената от него промяна;
- потвърждава успешното приключване на промяната.

2.4.2.4. Комитет за управление на промените (КУП/САВ)

Подпомага Мениджъра по управление на промените да оцени, планира и създаде Планирания график на промените.

- Състав – в Комитета за управление на промените могат да вземат участие:

- Мениджърът по управление на промените
- Кординаторът по промените
- Клиенти и/или потребители – ръководители, представители
- Разработчици на приложенията
- Експерти и/или технически консултанти
- Представители на подизпълнителите и/или производителите
- Ръководители на проекти
 - Задължения на членовете на Комитета за управление на промените:
- Преглеждат всички получени Искания за промяна
- Предоставят информация за прогнозните въздействие, необходими ресурси и цена
- Посещават всички срещи на КУП
- Разглеждат и проучват всички Искания за промени, поставени в дневния ред на КУП
- Дават становище кои Искания за промени трябва да бъдат одобрени
- Сътрудничат при създаването на графика за промените
- Участват в прегледа на приключилите промени и съветва при определянето им за успешни и кода на затваряне;
- Участват в прегледа на процеса по Управление на промените.

2.4.2.5. Изпълнител на промените

- когато е необходимо съветва при изготвянето на плана и определяне рисковете свързани с промяната;
- отговаря за изпълнението на възложените към него задачи свързани с промяната;
- отговаря за осъществяването на промяната да се извърши според плана;
- при необходимост задейства резервния план, на база на определени критерии за това и одобрение от Мениджъра Промени;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

онтракс АД
офия, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000376

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- задейства процедурата за тестване;
- при необходимост дава отчет за хода на работата си;
- отнася към Координатора на промени трудности и препятствия за успешното и навременно изпълнение на задачите си;
- ако е предвидено, наблюдава промяната след приключването й, за да се увери в нейното успешно изпълнение.

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.4.2.6. Комитет за управление на спешните промени

Представя спешно съдействие на Мениджъра по управление на промените за спешните промени.

Съставът му се определя на от 1 до 3 члена, които могат да бъдат осигурени в случай на спешна необходимост. Изборът на членовете зависи от точната характеристика на искането за спешна промяна.

- Задължения на членовете на Комитета за управление на спешните промени:

- Следва да бъдат налични при възникване на спешни искания за промени;
- Съветват Мениджъра по управление на промените по отношение на спешните промени.

2.4.3. Жизнен цикъл на промените

2.4.3.1. Заязваване на промяна

Заявителят на промяна попълва Заявка за промяна в Сервизната система с описание на промяната, нейния тип, обхват, рискове, въздействие, приоритет, срок за изпълнение и др. Така попълнената Заявка за промяна се насочва към Мениджъра Промени.

2.4.3.2. Предварително одобрение

Мениджърът Промени проверява дали получената Заявка за промяна е коректно попълнена и валидна, т.е. обоснована, заявена от оторизирано лице, съответства на Споразумението за ниво на услугата и т.н. Мениджърът Промени може да предприеме необходимите действия за доуточняването или събиране на повече информация, включително да поиска от Координатора на промени да събере допълнителни данни, извърши проучване, анализ, и т.н. (виж т. 6.1.3 Предварителна оценка и планиране).

Мениджърът по Промените може:

- да я насочи към Координатор на промени за Предварителна оценка и планиране;
- да отхвърли Заявката като невалидна, документирайки основанието за това;
- ако е одобрена, да я насочи за Планиране.

2.4.3.3. Предварителна оценка и планиране

Координаторът на промени може да извърши предварителна оценка и планиране на промяната с цел да се установи риска, въздействието и дали ползите надхвърлят риска и разходите по извършването на промяната. След като документира резултатите от своята работа, Координаторът на промени насочва Заявката към Мениджъра Промени за Предварително одобрение (виж т. 6.1.2 Предварително одобрение).

2.4.3.4. Планиране

Планирането на промяната включва следните елементи:

- детайлно описание на промяната, вкл. фази, стъпки, обхват, засегнати страни и др.;
- предложение за график за извършване на промяната; графикът задължително се комуникира със заинтересованите страни.

Контракс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

000377

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- ♦ оценка на риска и въздействието;
- ♦ анализ на разходи срещу ползи;
- ♦ планиране на ресурсите (технически и човешки);
- ♦ план за извършване на тестове - според риска, препоръчително е извършването на промяната или стъпки от нея пробно върху тестови системи, преди реалното й осъществяване. Възможно е след приключване на промяната да се планират допълнителни тестове по приемане в продукция;
- ♦ определяне необходимостта от наблюдение след извършване на промяната или стъпки от нея с цел установяване на успешно приключване;
- ♦ план за действията (списък с дейности, отговорници и срокове);
- ♦ критерии за успех;
- ♦ резервен план за действия, в случай че извършването на промяната или стъпки от нея не доведат до очаквания резултат;
- ♦ план за комуникиране – всички засегнати от промяната е необходимо да бъдат информирани своевременно; напр., потребителите ако се предвижда прекъсване работата на системи и услуги;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

2.4.3.5. Одобрение

След като всичката нужна информация е събрана, Заявката за промяна се предава на Комитета за управление на промените. Комитета разглежда и дискутира елементите от промяната и я одобрява или отхвърля.

Мениджърът по Промените отразява в записа за промяната нейния статус както и ако има корекции след прегледа (напр. промяна в графика, ресурсите и т.н.) и ако е одобрена – я насочва за изпълнение.

2.4.3.6. Реализиране

Преди самото осъществяване на промяната, Координаторът на промени:

- ♦ организира извършването на планираните тестове. Ако те не дадат очакваните резултати, може да се извършат малки корекции и отново да се тества или промяната да се върне за ново Планиране.
- ♦ известява всички засегнати от предстоящите промени според плана за комуникиране;
- ♦ организира предвидените ресурси за извършване на промяната.

Координаторът и Изпълнителят на промени извършват планираните дейности според графика или зададените срокове. При възникване на непреодолими препятствия или неочеквани инциденти по време на осъществяването на промяната, се уведомява Мениджъра Промени и, ако е необходимо, се задейства резервния план за действие. Когато причините за неуспеха на промяната са неизвестни Координаторът на промени регистрира Проблем, с който се занимава процесът по Управление на проблеми.

Ако е предвидено, след извършване на промяната Координаторът на промени организира наблюдение за известен период и/или тестове по приемане в експлоатация.

2.4.3.7. Преглед

След осъществяването на промяната, Координаторът на промени, Мениджърът Промени, а в някои случаи и КУП правят оценка:

- ♦ дали промяната е удовлетворила нуждите и очакванията на клиента;

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

- ◆ дали задачите по осъществяването са били изпълнени коректно и в рамките на предвидените срокове;
- ◆ дали планирането е било подходящо;
- ◆ дали промяната може да се класифицира за в бъдеще като Стандартна;
- ◆ дали комуникацията е била успешна – т.е. всички засегнати са били известени навреме;
- ◆ дали възникналите трудности, неочаквани резултати и инциденти могат да бъдат избегнати в бъдеще.

Откритите по време на прегледа възможности за подобреие в процеса се насочват към ръководството.

2.4.3.8. Приключване

Нормалните и спешните Промени се затварят от Мениджъра Промени, а стандартните – от Координатора на промени, след като се уверят че:

- ◆ всички действия преди приключване на промяната са предприети;
- ◆ действията които трябва да последват след промяната, ако има такива, са описани и насочени към съответните отговорници за изпълнение;
- ◆ има потвърждение от Заявителя на промяната за успешното ѝ приключване.

Важно е да се избере и съответния код за затваряне, който в последствие ще бъде използван при прегледа на процеса:

- ◆ Успешна;
- ◆ Успешна с проблеми;
- ◆ Неуспешна;
- ◆ Отказана.

2.4.4. Приоритети на Промените

Приоритетът на Промяната се задава първоначално от Заявителя на промени и следва да отразява виждането на клиента за размера на влиянието, риска, ползите и спешността на дадената Промяна.

- ◆ Критичен
- ◆ Висок
- ◆ Среден
- ◆ Нисък

В последствие приоритетът може да бъде коригиран на етап Предварително одобрение или Предварителна оценка и планиране.

Спешните промени не са промени с приоритет Спешен, а са отделен вид промени, които се създават само в следствие на инцидент и които биват третирани по различен начин в процеса.

2.4.5. Срещи на КУП

Честотата на срещите на КУП и тяхната продължителност се определят в зависимост от обема на разглежданите промени. Срещите на КУП се извършват поне веднъж месечно, а при необходимост и по-често.

Дневният ред на срещите се определя така, че самите срещи да не продължават по-дълго от два часа.

Допуска се самите срещи да се провеждат на място или по електронен начин.

000379

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

Всички теми от дневният ред трябва да бъдат обсъждани предварително по електронен
съгл. чл.36а, ал.3
режим, а всички документи свързани с дневния ред (например Искания за промени, Планирани
ЗОП
действии за промени, Планирани прекъсвания на услугите) трябва да бъдат изпращани
предварително.

Изпращането трябва да позволи на членовете на КУП да се запознаят с документите.
Периодът между изпращането на документите и срещата на КУП следва да позволява на
членовете на КУП да проведат оценка на въздействието и ресурсите пълноценно.

След запознаване с документите членовете на КУП могат да присъстват на срещите на
КУП лично, да изпратят упълномощен техен представител или да изпратят коментари по
електронен път без да присъстват на срещата.

В случаите на сложен дневен ред, наличие на комплексни искания за промени
Мениджърът по промените може да изиска срещата да се проведе лично на място.

Дневният ред трябва да съдържа следните части:

- Провалени промени, закъснели промени, промени, които не са одобрени в срок,
промени приложени без искане за промяна или без одобрение от КУП;
- Искания за промени, които трябва да бъдат оценени от КУП;
- Искания за промени, които са били оценени от КУП;
- Преглед на промените;
- Преглед на тенденциите в исканията за промени, документиране и периодичен
мониторинг на спазването на прегледите.

2.5. Управление на капацитета

2.5.1. Въведение

Управлението на капацитета трябва да създаде необходимите документи и процедури, с
които да гарантира, че нуждите на клиента капацитет и производителност са идентифицирани,
оговорни с клиента и останалите заинтересовани страни и са планирани и контролирани
системно.

За целта е необходимо да бъде създаден план за капацитета, който да бъде базиран на
човешките, техническите, информационните и финансови ресурси. Всички промени в плана за
 капацитета трябва да бъдат контролирани от процеса по управление на промените.

2.5.2. Цели и обхват

Управлението на капацитета трябва да гарантира че винаги е налице ценово оправдан ИТ
 капацитет, който съответства на текущата и бъдещата необходимост.

Да прогнозира бъдещите изисквания към ресурсите, които осигуряват предоставяните ИТ
 услуги. Прогнозите се извършват на база на бизнес стратегията и бизнес плановете.

Доставчикът на услугите трябва да наблюдава използваемостта на капацитета, да
анализира данните за капацитета и да извърши действия по настройките с цел повишаване на
производителността.

Доставчикът на услугите трябва да осигури достатъчен капацитет за да изпълни
договорения капацитет и изискванията към капацитета.

В обхвата на управление на капацитета влизат:

- Хардуер
- Софтуер
- Мрежово оборудване
- Периферия

Конtrakс АД
София, ул. „Тинтява“ №13
телефон 960977, факс 9609797

Заличена
информация,
съгл. чл.36а, ал.3
ЗОП

000333