

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

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

1. За АГКК

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

2. Предмет и цел на обществената поръчка

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

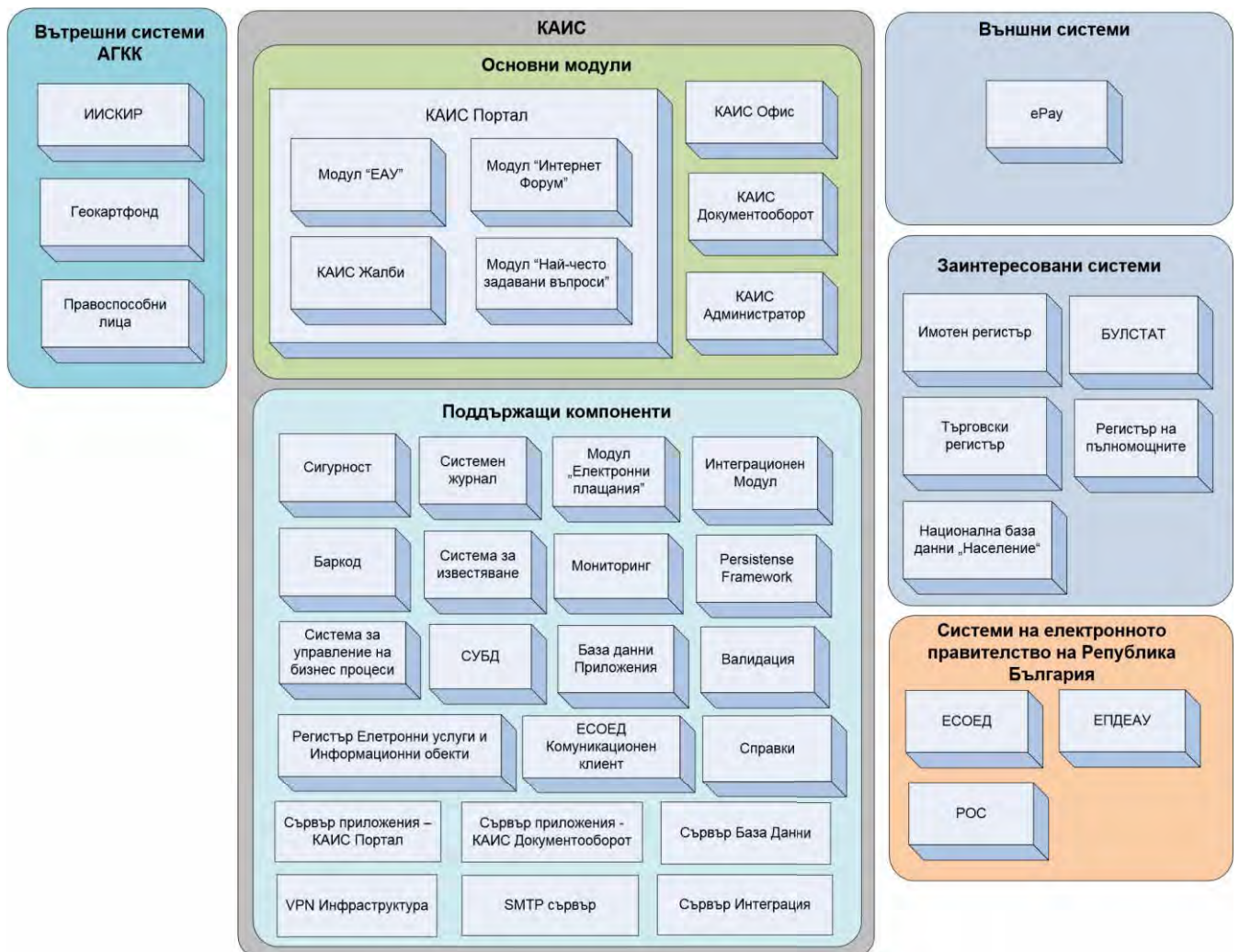
Въпреки разделянето на Интегрирани информационни системи за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) - част Кадастър на две физически системи, чрез отделяне на административната и публична част в Кадастрална административна информационна система (КАИС), двете системи КАИС и ИИСКИР работят синхронно и едновременно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

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

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

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

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

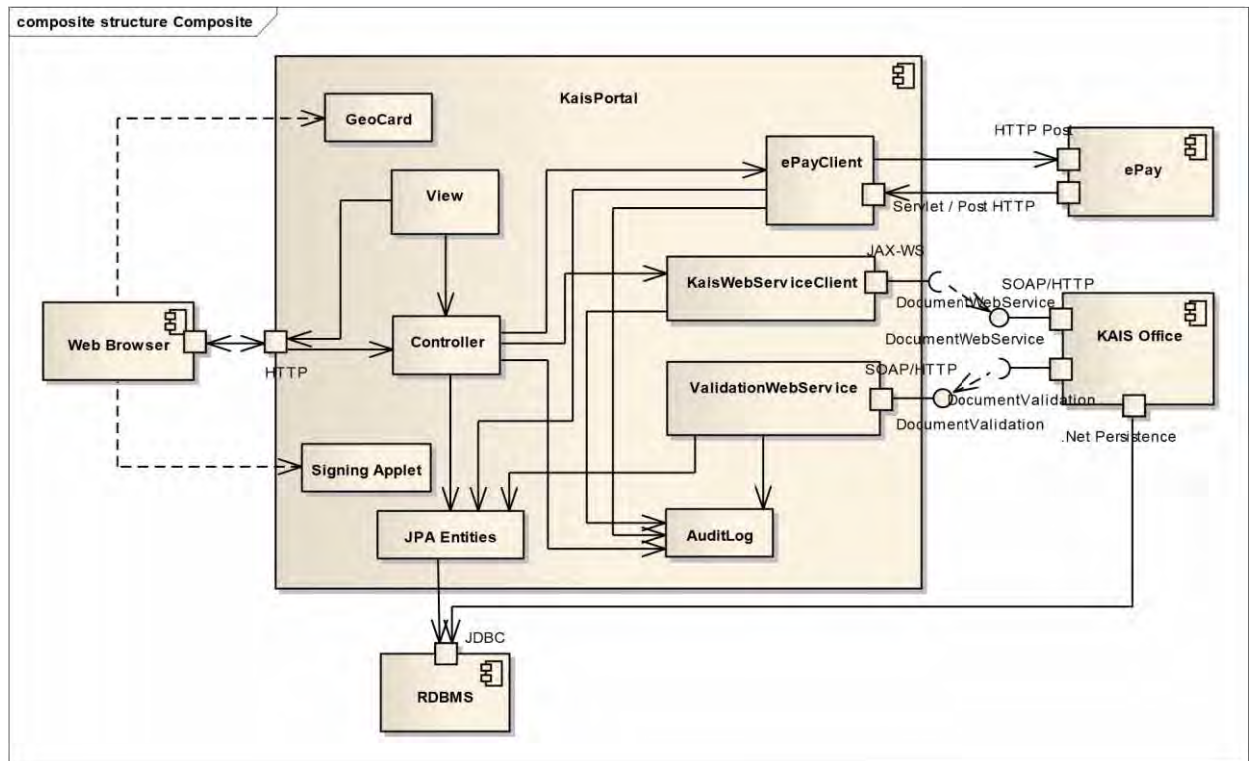


Фигура: КАИС – Логическа архитектура

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

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

3.1.КАИС Портал



Фигура: Структура на КАИС Портал

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

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

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

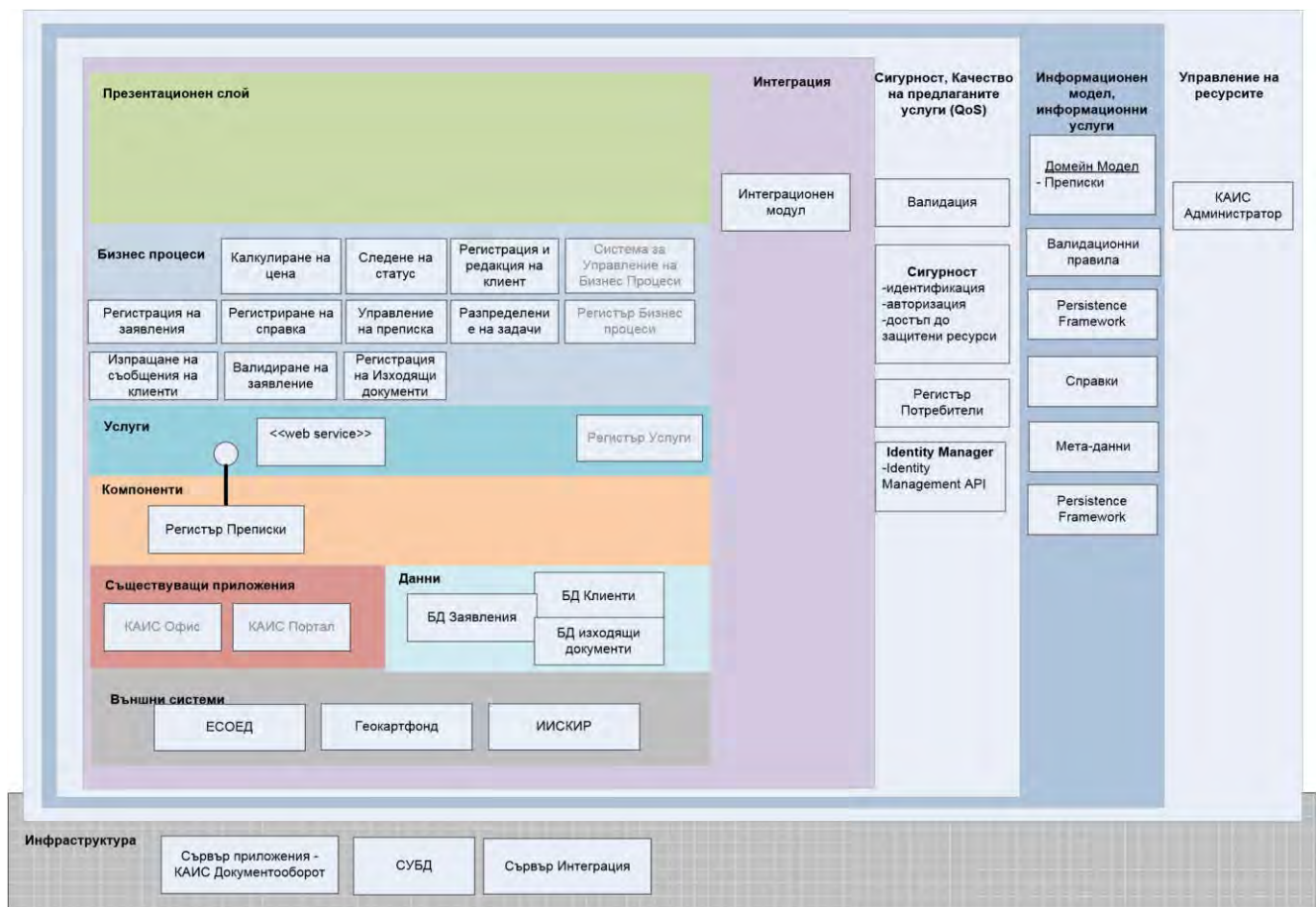
КАИС Портал се състои от следните под-модули:

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

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

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

3.2. КАИС Документооборот



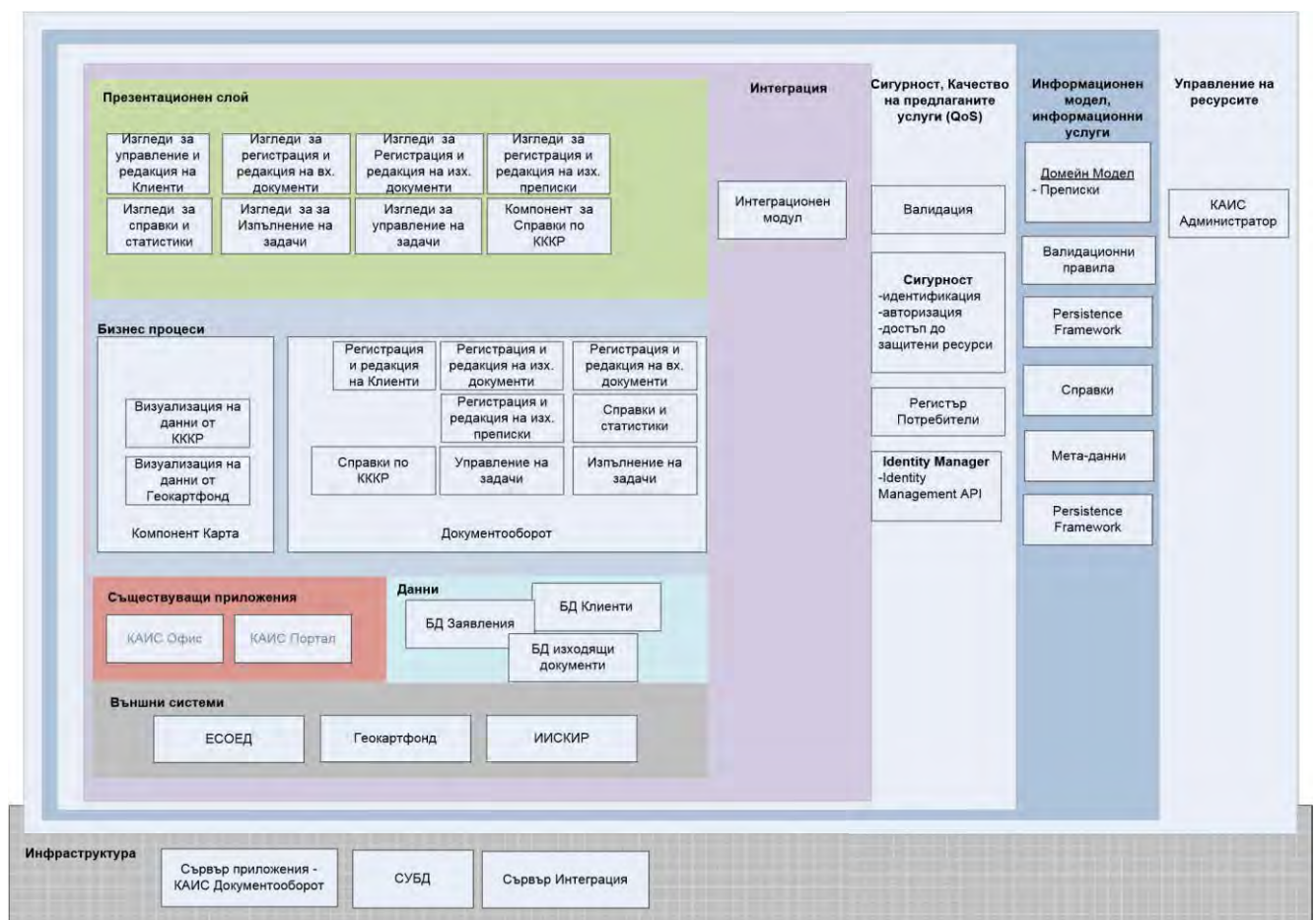
Фигура: Архитектура на КАИС Документооборот

Модулът осигурява:

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

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

3.3. КАИС Офис



Фигура: Архитектура на КАИС Офис

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

Модулът осигурява:

- проверка/валидация на подадените от клиента данни;

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

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

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

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

4. Текущо състояние на ИИСКИР

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

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

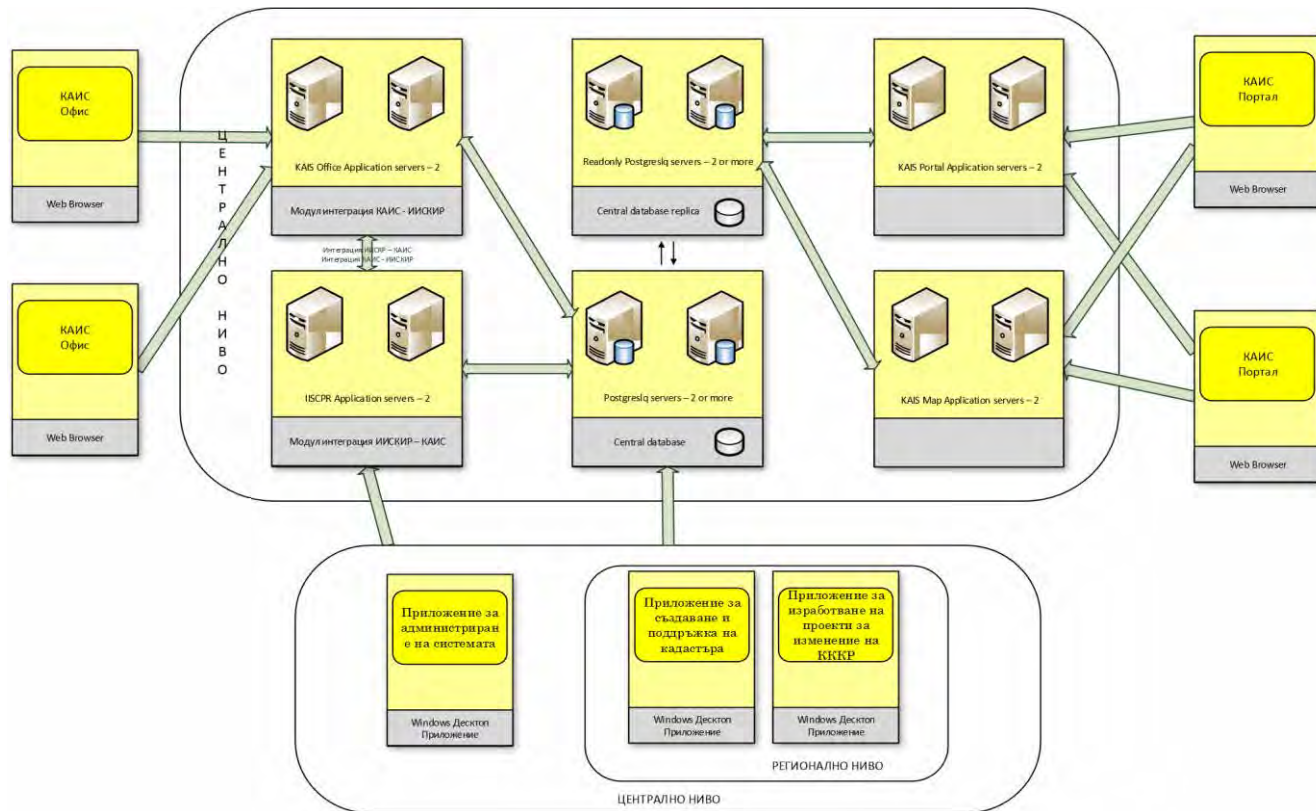
Основното предназначение на системата е надеждно обхващане на данните за граници на собственост, собственици, основания за собственост и ограничения върху собствеността. Интегрираната информационна система на кадастъра и имотния регистър стартира през 2007 г. Цифровата кадастрална карта и кадастрални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

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

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

4.1. Физическа архитектура на ИИСКИР

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



Фигура: Схема на архитектурата на ИИСКИР

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

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

4.2. Софтуерни приложения на ИИСКИР

4.2.1. Приложение за справки и редакции в ИИСКИР

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

Състои се от два компонента:

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

4.2.2. Приложение за администриране на ИИСКИР

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

Състои се от два компонента:

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

4.2.3. Приложение за тест и миграция в ИИСКИР

Служи за тестване и миграция на CAD файлове.

Състои се от:

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

4.2.4. Работна станция с пълна функционалност

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.5. Работна станция за справки и редакции в КР.

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.6. Работна станция за тест

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

4.2.7. Свързаност

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

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

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

Мрежата се използва за:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:

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

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

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

Минималният обхват на поддръжката трябва да включва:

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

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

- ✓ Сменен заявител на заявление, и необходимост той да бъде сменен след като е приключено;
- ✓ Статус на заявление – промяна, връщане;
- ✓ Нулиране на заявление;
- ✓ Установяване на причини и проблеми при работа на системата (липса на достатъчно място, спирания на електрозахранването);
- ✓ Проблеми при изготвяне на справки;
- ✓ Проблеми при вписване ли получаване на заявления от Служба по вписвания;
- ✓ Изтриване на електронен подпис на клиент;
- ✓ Справка за роля на потребител;
- ✓ Справка наличност по сметка;
- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Офис;
- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Документооборот;
- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Портал;
- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с ИИСКИР;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.
- Поддръжка на системата ИИСКИР, с минимум следния обхват:
- Отстраняване на открити проблеми в ИИСКИР Десктоп, Административен модул и модул за тест и миграция;
- Оказване на съдействие при разрешаване на проблеми, свързани с данните в ИИСКИР, които са в следствие на операторска грешка и не могат да бъдат разрешени със средствата на ИИСКИР. (Въвеждане/ корекция на стар идентификатор за схеми, Почистване на дублирани основни заповеди за имоти и други);
- Оказване на съдействие при почистване на грешки в проекти между две области/две землища;
- Оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при миграция на данни;
- Оказване на съдействие при проблем с добавяне на файлове;
- Оказване на съдействие при проблеми при миграция на нови карти от КВС.
- Оказване на съдействие при проблеми с поддръжката на кадастралната карта и кадастрални регистри;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.1. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на КАИС

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

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

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

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

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

- Интерфейс и функционалности на КАИС портал:

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

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

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

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

6. Рискове свързани с изпълнението на обществената поръчка.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Съгласували:

Ваклин Петков, началник отдел ИТ

Стефан Петров, директор дирекция ИС

Изготвил:

Симеон Стоянов, началник отдел ГИС