

ДО

МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ

гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 1

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА
В СЪОТВЕТСТВИЕ С ТЕХНИЧЕСКИТЕ СПЕЦИФИКАЦИИ И
ИЗИСКВАНИЯТА НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**

в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:

**“Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната
среда, специализирания
и системен софтуер на ИИСДА”**

от СИЕНСИС АД,

с БУЛСТАТ/ЕИК/Номер на регистрация в съответната държава 121708078,
регистрация по ДДС: BG121708078,

със седалище гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46 и адрес на управление
гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46,

адрес за кореспонденция: гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46, телефон
за контакт 02 958 3600, факс 02 958 3036, електронна поща office@cnsys.bg,

банкова сметка: BG 56 FINV 9150 1001 5150 00,

представявано от Николай Евгениев Медаров в качеството на Изпълнителен
директор.

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

С настоящото Ви представяме нашето предложение за изпълнение на обявената от
Вас процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Осигуряване на техническа
поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”

1

160



16.07.2017
Възлагане на поръчка

1. Съгласяваме се да изпълним поръчката съгласно всички изисквания на Техническата спецификация на Възложителя и документацията за обществена поръчка, както следва:

1.1. Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА

В рамките на периода за изпълнение на договора СИЕНСИС АД, като изпълнител на обществената поръчка, се ангажира да:

- Извършва диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на ИИСДА.
- За всеки възникнал проблем да извършва идентифициране и съответно изолиране на проблема.
- Отстранява дефектите, открити в ИИСДА.
- Поддържа интеграцията на ИИСДА с ЕИСУЧРДА и отстранява откритите дефекти. (Дейностите по тази точка се отнасят само за открити проблеми в ИИСДА.)

Поддръжката на специализирания софтуер ще се извършва съгласно процедура за поддръжка, описана в приложения План за изпълнение на поддръжката.

В него е описана схемата за ескалация на докладвани проблеми при поддръжката, която гарантира подобряване на механизма за реакция за отстраняване на проблеми.

СИЕНСИС АД ще извършва настройки на специализирания софтуер на ИИСДА.

По искане на Възложителя СИЕНСИС АД ще изпълни следните дейности:

- Разработване на до 10 (десет) нови специални отчетни форми в модул „Годишен отчет“, в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“.
 - ЕИСУЧРДА.
- Промени/редактира/измени до 20 (двадесет) съществуващи специални отчетни форми в модул „Годишен отчет“, в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“.
 - ЕИСУЧРДА.
- Разработване на до 10 (десет) нови специални отчетни форми за административно обслужване в модул „Годишен отчет“ в ИИСДА в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“.
 - ЕИСУЧРДА.

СИЕНСИС АД ще осигури 200 (двеста) човекочаса дейности за специалисти, които да извършат съпровод на администрации, които ще използват услугата за подаване на данни от Административния регистър към техните страници/портали, т.е. ще интегрират Административния регистър към техните страници/портали. Администрациите се определят след одобрение от Възложителя.

СИЕНСИС АД ще осигури до 300 (триста) човекочаса дейности за специалисти, които да реализират промени по софтуера извън формите на годишния доклад.



СИЕНСИС АД ще осигури специалисти, които при наличие на промени във формата на файловете от класификатор ЕККАТЕ, същите да бъдат отразявани от Изпълнителя в процедурите за зареждане на данни от ЕККАТЕ в ИИСДА.

1.2. Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер

За осигуряване нормална работоспособност на хипервайзорите и виртуалните машини СИЕНСИС АД ще извършва следните дейности по поддръжка на виртуалната среда:

- Осигуряване на нормална работоспособност на операционните системи.
- Регулярен преглед на журнални файлове (логове) и предприемане необходими действия за отстраняване на констатиранни проблеми.
- Прилагане на критични пачове, сервисни пакети одобрени от производителя на ОС съгласувано с възложителя.
- Оказване съдействие при наличен проблем в системата за анализ и конфигурация на ниво ОС.
- Оказване съдействие при имплементиране на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА.
- Извършване промени в конфигурации, настройки на ОС по заявка на възложителя.

СИЕНСИС АД ще изгради решение за архивиране на конфигурацията на хипервайзорите и виртуалните машини, което да отговаря на следните условия:

- Без-агентна защита на виртуалните машини.
- Възможност за гранулирано възстановяване на данни и приложения.
- Поддръжка на хипервайзора Hyper-V.
- „Image-based“ архив и възстановяване на виртуални машини.
- Възстановяване с една операция за Windows базирани виртуални машини.

СИЕНСИС АД ще извършва следните дейности по поддръжка и предоставяне на системна и експертна помощ за осигуряване нормална работоспособност на Linux операционни системи, Oracle бази данни и софтуер за репорти и справки Oracle BI Publisher за работата на ИИСДА:

- Проверка и анализ на системни логове на операционна система Linux и Oracle продукти - Oracle Database, Oracle BI Publisher.
- Мониториране на правилното изпълнение на процедурите за архивиране на софтуер за бази данни - Oracle Database.
- Поддръжка при доставяне на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА.
- Тестване и прилагане на пачове (Patch Set Updates) на софтуер за база данни - Oracle Database.
- Тестване и прилагане на версия (Patch Set) на софтуер за база данни - Oracle Database.
- Тестване и прилагане на пачове на софтуер за репорти и справки - Oracle BI Publisher.
- Диагностика и решаване на познат проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (Oracle Database, Oracle BI Publisher) в продукционна среда.
- Диагностика и решаване на комплексен проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (Oracle Database, Oracle BI Publisher) в продукционна среда с помощ от производителя на операционната система и софтуерните продукти.



СИЕНСИС АД ще осигури оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, препоръки за хардуерни ресурси.

1.3. Процедура за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА

Процедурата за пускане на заявки за промяна в ИИСДА е разписана детайлно в приложения План за изпълнение на поддръжката. Към Плана е приложена конкретната форма на заявката за промяна, както и начина ѝ на подаване.

1.4. Други

СИЕНСИС АД ще извършва описаните в обхвата на поддръжка дейности през работните дни, от 9:00 – 18:00 часа българско време.

Подходът по отстраняване на проблемите ще бъде в съответствие с приоритетите, дефинирани в Плана за изпълнение на поддръжката.

СИЕНСИС АД ще осигури поддръжка при условията на наличност, работоспособност и планирана недостъпност, описани в таблици 1 и 2 от Плана за изпълнение на поддръжката.

СИЕНСИС АД ще осигурява back-up на системата преди извършването на дейности, свързани с планираното прекъсване.

За да се гарантира качество и непрекъсваемост на процесите и услугите по време на реализиране на дейностите по сервизиране в среда, работеща в режим “high availability”, извършването им ще се прави само от сертифицирани експерти в съответните области.

Всички дейности по сервизиране и/или конфигуриране ще се извършват след одобрението на Възложителя. Когато се налага частично или цялостно спиране на системата ИИСДА, дейностите ще бъдат планирани така, че да бъде минимизирано планираното прекъсване на услугата (en: downtime).

СИЕНСИС АД, като изпълнител на сервизната услуга, ще извършва възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на сервизен инцидент на системно ниво или при поискване от страна на Възложителя, като за целта ще извърши дейностите по изясняване и отстраняване на проблеми на системно ниво. Извършването на тези дейности ще бъдат под формата на системна помощ.

Прилагаме План за изпълнение на поддръжката, който включва детайлно описание на процедурата за поддръжка, която ще бъде следвана при изпълнение на предмета на обществената поръчка и описание на процедурата за управление на процеса за промени в съответствие със заложените изисквания. Планът съдържа описание на стъпките, които се предприемат в процеса по поддръжката с ясно описани роли и отговорности на участниците и времето за реакция, съобразно конкретно възникналата задача. Предвидена е и схема за ескалация на докладваните проблеми при поддръжката, която гарантира подобряване на механизма за реакция за отстраняване на проблеми.

Планът за изпълнение на поддръжката е съобразен с процедурата, прилагана по системата за управление на качеството, съответстваща на стандарт БДС EN ISO 9001:2015, внедрен в СИЕНСИС АД.

В приложеният План за изпълнение на поддръжката е описана конкретната форма за заявка за промяна, както и начина ѝ на подаване.



2. Сроктът за изпълнение на поръчката е 2 (две) години, считано от датата на сключването му.

Настоящото предложение е валидно за срок от 6 (шест) месеца от крайния срок за подаване на оферти и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Заявяваме, че ще изпълним качествено и в срок поръчката, в пълно съответствие с гореописаното предложение и с Техническата спецификация.

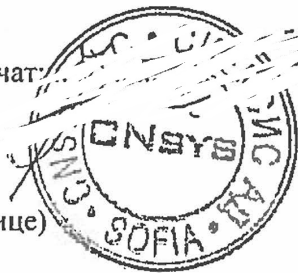
Дата: 21.06.2018 г.

Име и фамилия: Николай Медаров

Изпълнителен директор

(представляващ по регистрация или упълномощено лице)

Подпис и печат:



План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА

Версия 1.0

„СИЕНСИС” АД

1680 София, ул. „Лерин” 44-46



1 Съдържание

| | |
|---|----|
| Използвани термини и съкращения..... | 4 |
| 2 Цел на документа..... | 4 |
| 3 Обект на поддръжката..... | 4 |
| 4 Обхват на поддръжката..... | 6 |
| 4.1 Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА..... | 6 |
| 4.2 Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер..... | 6 |
| 5 Общи условия за поддръжка през периода..... | 7 |
| 5.1 Изисквания за работоспособност, непрекъсваемост и надеждност на ИИСДА..... | 7 |
| 5.2 Организация..... | 12 |
| 5.3 Процес на комуникация..... | 13 |
| 5.4 Схема за ескалация..... | 14 |
| 5.5 Среда за разработка и тестване..... | 14 |
| 6 Процедура за изпълнение заявка за поддръжката..... | 14 |
| 7 Процедура за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА..... | 16 |
| 7.1 Откриване на заявка за промяна..... | 17 |
| 7.2 Действия след получаване на заявка за промяна..... | 17 |
| 7.3 Изпълнение на заявка за промяна..... | 17 |
| 7.4 Отхвърляне на заявката за промяна..... | 18 |
| 7.5 Затваряне на заявка за промяна..... | 18 |
| 8 Процедура за отчетност..... | 18 |
| Приложение № 1 Месечна справка за подадени и изпълнени заявки за поддръжка..... | 20 |
| Приложение № 2 Констативен протокол..... | 21 |
| Приложение № 3 Заявка за промяна..... | 21 |
| Приложение № 4 Заявка за поддръжка..... | 22 |



Списък на промените

| Дата | Автор | Версия | Направени промени |
|------|-------|--------|-------------------|
| | | | |
| | | | |

Прегледано за качество от

| Име | Одобрена версия | Позиция | Дата |
|-----|-----------------|---------|------|
| | | | |

Списък на разпространение

| Име | Позиция |
|-----|---------|
| | |
| | |

Параметри на документа

| Пункт | Детайли |
|-------|---------|
| | |
| | |
| | |
| | |



16
14

Използвани термини и съкращения

| Термин | Значение |
|--------------------------------|--|
| ИИСДА | Интегрирана информационна система на държавната администрация |
| ЕИСУЧРДА | Единна информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация |
| Наличност в проценти | Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време. |
| Работни дни | От понеделник до петък без националните и официални празници. |
| Работни часове (Работно време) | 09:00-18:00 всеки работен ден |
| Инцидент | Всяко събитие, което причинява или може да предизвика прекъсване и/или намаляване на качеството на услугата. |
| Продължително прекъсване | Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа |
| Планирана недостъпност | Планирано прекъсване на една или повече услуги. |
| Недостъпност | Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното работа на служителите от държавната администрация или на гражданите и организациите. |
| Непланирана недостъпност | Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга. |

2 Цел на документа

В настоящия документ са описани обекта, целта, обхвата и изискванията към техническата поддръжка на ИИСДА. В него са включени процедурите, които СИЕНСИС се ангажира да изпълнява и спазва, и с които ще се гарантира качествено и навременно изпълнение на дейностите по договора.

3 Обект на поддръжката

Обект на заданието за техническата поддръжка е Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

ИИСДА служи за въвеждане и визуализация на информацията в административния регистър, регистъра на услугите и обявленията за конкурси на държавни служители. ИИСДА разполага и с модул „Годишен отчет“, който осигурява функционалност за създаване на въпросник и средства за попълването му. Въз основа на въпросника се изготвя ежегодно Доклада за състоянието на администрацията. Системата разполага със справочна функционалност, както и средства за одит, мониторинг и наблюдение, поддръжане на вътрешни и външни номенклатури (ЕКАТТЕ).

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА



ИИСДА работи в интеграция с Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА).

Информацията в основните модули на ИИСДА се въвежда от служители от административните структури или консултативни органи, които са определени със заповед от ръководителя на съответната администрация, като достъпът за тях е с потребителско име и парола.

Цялата информация, която се въвежда в основните модули на ИИСДА (Административен регистър, Регистър на услугите, Конкурси) е публично достъпна на адрес <http://iisda.government.bg/>.

ИИСДА предоставя същата информация в машинно-четим формат, посредством уеб услуги на следните адреси:

| | |
|--------------------------------------|---|
| Данни за административните структури | https://iisda.government.bg/Services/RAS/RAS.Integration.Host/BatchInfoService.svc |
| Данни за обявени конкурси | https://iisda.government.bg/Services/Competitions/Competitions.IntegrationServices/CompetitionService/CompetitionService.svc |
| Данни за административни услуги | http://iisda.government.bg/Services/AdmServices/AdministrativeServices.IntegrationServices/AdmServicesService/AdmServicesService.svc |

Специфичният обект на техническата поддръжка е:

- гарантиране на непрекъсваемото предоставяне на услугите от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА);
- осигуряване на нормален режим на работа на всички потребители от всички административни структури, участващи в процеса по попълване и поддържане на информацията, която се поддържа чрез ИИСДА в съответствие с изискванията на Закона за администрацията, Наредбата за провеждане на конкурсите на държавните служители, Наредбата за административния регистър, Наредбата за административното обслужване, както и интегрираната работа на ИИСДА с Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА);
- осигуряване на запазването на данните, непрекъсваемост и надеждност на системата като цяло, актуализиране на системния софтуер;
- осигуряване на правилен импорт на външни номенклатури (ЕКАТТЕ);
- осигуряване на интеграцията между модулите на ИИСДА, интеграцията с ЕИСУЧРДА;
- осигуряване на работоспособността на уеб услугите, посредством които се предоставя съдържанието на регистрите и обявените конкурси в машинно-четим формат;
- разработване на нови и/или изменение на съществуващи специализирани отчетни форми за нуждите на Годишния отчет до размера, определен в договора за поддръжка;
- разработване на нова функционалност до размера, определен в договора за поддръжка;
- наблюдение и обновяване на системния софтуер (операционни системи и сървър на бази данни);
- наблюдение и обновяване на софтуера за виртуализацията на сървърите, върху които е разположена системата.



4 Обхват на поддръжката

4.1 Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА

В рамките на периода на поддръжката СИЕНСИС ще:

- Извършва диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на ИИСДА.
- За всеки възникнал проблем ще извършва идентифициране и съответно изолиране на проблема.
- Ще отстранява дефектите, открити в ИИСДА.
- Ще поддържа интеграцията на ИИСДА с ЕИСУЧРДА и отстранява откритите дефекти. Дейностите по тази точка се отнасят само за открити проблеми в ИИСДА.
- Ще поддържа работоспособни услугите, които предоставят информацията от ИИСДА в машинно-четим формат.

СИЕНСИС ще извършва настройки на специализирания софтуер на ИИСДА.

По искане на Възложителя СИЕНСИС ще

- Разработи до десет (10) нови специални отчетни форми в модул „Годишен отчет“, в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“,
 - ЕИСУЧРДА.
- Промени/редактира/измени до двадесет (20) съществуващи специални отчетни форми в модул „Годишен отчет“, в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“,
 - ЕИСУЧРДА.
- Разработи до 10 (десет) нови специални отчетни форми за административно обслужване в модул „Годишен отчет“ в ИИСДА в т.ч. с интеграция между:
 - Модул „Годишен отчет“ и модули „Административен регистър“ и/или „Регистър на услугите“ и/или „Конкурси“.
 - ЕИСУЧРДА.

СИЕНСИС ще осигури до 200 (двеста) човекочаса дейности за специалисти, които да извършат съпровод на администрации, които ще използват услугата за подаване на данни от Административния регистър към техните страници/портали, т.е. ще интегрират Административния регистър към техните страници/портали. Администрациите се определят след одобрение от Възложителя.

СИЕНСИС ще осигури до 300 (триста) човекочаса дейности за специалисти, които да реализират промени по софтуера извън формите на годишния доклад.

При наличие на промени във формата на файловете от класификатор ЕККАТЕ същите ще бъдат отразявани от СИЕНСИС в процедурите за зареждане на данни от ЕККАТЕ в ИИСДА.

Структурни промени в класификатора, предизвикани от евентуална промяна на нормативната уредба в областта на териториалното и селищното устройство не са предмет на тази поддръжка.

4.2 Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер

За осигуряване нормална работоспособност на хипервайзорите и виртуалните машини СИЕНСИС следва да извършва следните дейности по поддръжка на виртуалната среда:

- Осигуряване на нормална работоспособност на операционните системи.

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА



- Регулярен преглед на журнални файлове (логове) и предприемане необходимите действия за отстраняване на констатираните проблеми.
- Прилагане на критични пачове, сервизни пакети одобрени от производителя на ОС съгласувано с възложителя.
- Оказване съдействие при наличен проблем в системата за анализ и конфигурация на ниво ОС.
- Оказване съдействие при имплементиране на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА.
- Извършване промени в конфигурации, настройки на ОС по заявка на възложителя.

СИЕНСИС ще поддържа решението за архивиране на конфигурацията на хипервайзорите и виртуалните машини, което отговаря на следните условия:

- Без-агентна защита на виртуалните машини.
- Възможност за гранулирано възстановяване на данни и приложения.
- Поддръжка на хипервайзора Hyper-V.
- „Image-based“ архив и възстановяване на виртуални машини.
- Възстановяване с една операция за Windows базирани виртуални машини.

СИЕНСИС следва да извършва следните дейности по поддръжка и предоставяне на системна и експертна помощ за осигуряване нормална работоспособност на Linux операционни системи, Oracle бази данни и софтуер за репорти и справки Oracle BI Publisher за работата на ИИСДА:

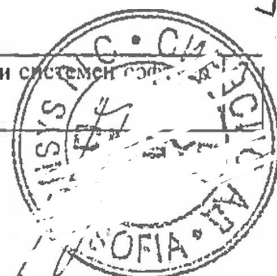
- Проверка и анализ на системни логове на операционна система Linux и Oracle продукти - Oracle Database, Oracle BI Publisher.
- Мониторинг на правилното изпълнение на процедурите за архивиране на софтуер за бази данни - Oracle Database.
- Поддръжка при доставяне на нова версия на приложния софтуер на система ИИСДА.
- Тестване и прилагане на пачове (Patch Set Updates) на софтуер за база данни - Oracle Database.
- Тестване и прилагане на версия (Patch Set) на софтуер за база данни - Oracle Database.
- Тестване и прилагане на пачове на софтуер за репорти и справки - Oracle BI Publisher.
- Диагностика и решаване на познат проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (Oracle Database, Oracle BI Publisher) в продукционна среда.
- Диагностика и решаване на комплексен проблем с операционна система Linux и/или Oracle продукти (Oracle Database, Oracle BI Publisher) в продукционна среда с помощ от производителя на операционната система и софтуерните продукти.
- СИЕНСИС трябва да осигури оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, препоръки за хардуерни ресурси.

5 Общи условия за поддръжка през периода

5.1 Изисквания за работоспособност, непрекъсваемост и надеждност на ИИСДА

В таблица 1 и 2 са дадени изискванията за работоспособност, непрекъсваемост и надеждност системата, както и схема за планирано прекъсване на работата.

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА



| Модул/ Функционалности | В рамките на работните часове | Максимално сумарно отпадане на системата в работно време за една година | Извън рамките на работните часове | Максимално сумарно отпадане на системата в извън работно време за една година |
|---|----------------------------------|--|---|---|
| Административен регистър – публичен достъп | 99,50% | <15 часа | 99,50% | <15 часа |
| Административен регистър – достъп за въвеждане | 99,50% | <15 часа | 98,00% | <116 часа |
| Годишен отчет (ССАО и ИСПОДСА) | 99,50% | <15 часа | 98,00% | <116 часа |
| Регистър на услугите (СУНАУ) | 99,50% | <15 часа | 99,50% | <15 часа |
| Интеграционни функционалности с ЕИСУЧРДА и с други системи | 99,50% | <15 часа | 99,50% | <15 часа |

Таблица 1. Изпълненост на модулите в проценти и часове на годишна база

| Модул/ Функционалности | Продължителност на планирана недостъпност | | |
|---|---|--|--|
| | < 1 час | от 1 до 6 часа | от 6 до 11 часа |
| Административен регистър – публичен достъп | По всяко време | В почивни дни или по време на официални празници | В почивни дни или по време на официални празници |
| Административен регистър – достъп за въвеждане | По всяко време | Извън работните часове | В почивни дни или по време на официални празници |
| Годишен отчет (ССАО и ИСПОДСА) | По всяко време | Извън работните часове | В почивни дни или по време на официални празници |
| Регистър на услугите (СУНАУ) | По всяко време | В почивни дни или по време на официални празници | В почивни дни или по време на официални празници |
| Интеграционни функционалности с ЕИСУЧРДА и с други системи | По всяко време | В почивни дни или по време на официални празници | В почивни дни или по време на официални празници |



Таблица 2. Планиране на прекъсвания (и планирана недостъпност) в зависимост от броя съобщения, обменени от системата

Описаните в обхвата на поддръжка дейности ще се извършват през работните дни, от 9:00 - 18:00 часа българско време.

Подходът по отстраняване на проблемите се извършва в съответствие със следните приоритети:

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА



| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за определяне на ресурс за изпълнение и първоначална оценка | Време за отстраняване |
|--------------|--|------------------|---|---|
| Приоритет 1: | Критичен модул не функционира нормално или има критично отражение върху бизнес операциите на потребителите на системата. Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава до неговото отстраняване. За да се осигури изискването за наличност на приложението може да се реализира обходно решение, което да се приложи докато се получи стабилно решение на проблема. | 1 час | 4 часа | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава до неговото отстраняване съобразно оценката, която е дадена за времето за изпълнение |
| Приоритет 2: | Критичен модул функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху бизнес операциите в следствие на неприемлива производителност. Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване. | 1 час | 8 часа | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване. |



7.1.2.2

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за определяне на ресурс за изпълнение и първоначална оценка | Време за отстраняване |
|--------------|---|------------------|---|---|
| Приоритет 3: | Нормалната производителност на системата или модул от нея, е влошена, но по-голяма част от функционалността ѝ способност е незасегната. Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за отстраняване на проблема и планират работата за съгласувано време, в което работата ще се извършва в нормалните бизнес часове до достигане на нормалната производителност. | 1 час | 3 работни дни | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за отстраняване на проблема и планират работата за съгласувано време, в което работата ще се извършва в нормалните бизнес часове до достигане на нормалната производителност. |
| Приоритет 4: | Възложителят изисква информация или помощ по въпросите на възможности на продукт, инсталация или конфигурация. На лице е малко или незначително отражение върху работата на системата. Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за изисканите консултации, ще планират работата за съгласувано време и работата ще продължава в нормалните бизнес часове. | 1 час | 5 работни дни | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за изисканите консултации, ще планират работата за съгласувано време и работата ще продължава в нормалните бизнес часове. |

Таблица 3. Приоритети за работа по заявки за поддръжка



План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер

11

17.04

Поддръжката се осигурява при условията описани в таблици 1, 2, където са изложени конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност.

Ако планираното прекъсване надхвърля 11 часа то се разделя на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа.

Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на Администрацията на Министерския съвет минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването съдържа:

- начална дата и час;
- крайна дата и час;
- причина;
- засегната функционалност.

При отстраняване на проблеми с Приоритет 1 и 2, по взаимно съгласие между СИЕНСИС и Възложителя времето за уведомяване може да бъде намалено.

Преди извършването на дейности свързани с планирано прекъсване се прави back-up на системата.

За да се гарантира качество и непрекъсваемост на процесите и услугите по време на реализиране на дейностите по сервизиране в среда, работеща в режим “high availability”, извършването им се извършва само от сертифицирани експерти в съответните области.

Всички дейности по сервизиране и/или конфигуриране се извършват след съгласуване и одобрението на Възложителя. Когато се налага частично или цялостно спиране на системата ИИСДА, дейностите се планират така, че да бъде минимизирано планираното прекъсване на услугата (en: downtime).

СИЕНСИС ще извършва възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на сервизен инцидент на системно ниво или при понскване от страна на Възложителя, като за целта ще извърши дейностите по изясняване и отстраняване на проблеми на системно ниво. Извършването на тези дейности ще бъдат под формата на системна помощ.

5.2 Организация

За ефективно осъществяване на обслужването на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) през периода на договора, поддръжката на системата се организира на няколко нива, като всяко ниво е отговорно за разрешаване на възникнали проблеми с различна степен на сложност и експертност.

- **Първо ниво на поддръжка** – това ниво е отговорно за основните потребителски нужди и комуникира директно с потребителите (упълномощените представители на администрациите). На това ниво се дават указания за извършване на конкретни действия, включително по отношение последователността на работа с ИИСДА (съгласно ръководствата за работа), установява се възникването на конкретен проблем, прилагат се основни познания за неговото разрешаване, събира се информация за конкретното проявление на проблема. В случай на невъзможност на разрешаване на проблема, той се предава на следващото, второ ниво на техническа поддръжка.

Първото ниво на поддръжка се осигурява от оторизирани представители на Администрацията на Министерския съвет.

Заявки за обслужване към второ ниво на техническа поддръжка се подават от оторизираните представители на МС.

- **Второ ниво на поддръжка** – това ниво отговаря за разрешаването на специализирани проблеми, свързани с работата на ИИСДА и произтичащи от дизайна, реализацията, внедряването или други елементи на процеса за разработка на системата.

Второто ниво на поддръжка се осигурява от СИЕНСИС.



СИЕНСИС разполага с експертен екип, който осигурява дейности по:

- Приемане на заявки за поддръжка на електронен адрес iisda_support@ensys.bg и отчитане на отстраняването им;
- Приемане на телефонни обаждания за поправка и възстановяване на системата при възникване на проблеми с висок приоритет или необходимост от спешна намеса за отстраняването им (тел. +359 2 958 36 00);
- Приемане на заявки за поддръжка по факс (+359 2 958 30 36) и отчитане на отстраняването им;
- Поддържане на регистър на заявките за поддръжка. Регистърът се поддържа в системата за управление на заявките JIRA;
- Анализ на постъпилите заявки и симулация на проблемите;
- Дефиниране на приоритети и възлагане на изпълнението им;
- Отстраняване на проблеми и проверка на изпълнението;

5.3 Процес на комуникация

За максимална оперативност при обслужването на системата е необходимо да се спазва стриктно реда и последователността на процеса на работа.

Първо ниво на техническа поддръжка комуникира директно с потребителите на ИИСДА (оторизираните лица от всяка администрация).

Второ ниво на техническа поддръжка комуникира директно с първо ниво.

Препоръчително е Възложителят да създаде групов имейл адрес, на който представителите на СИЕНСИС да изпраща уведомления за планирано прекъсване на работата на системата при отстраняване на дефекти или изпълнение на заявки за промяна. В този групов имейл адрес може да бъдат включени представители на други страни (разработчици на системи, които консумират услуги от ИИСДА), които могат да бъдат засегнати от прекъсването на работата на ИИСДА. На този имейл, при изпълнение на заявка за промяна, представител на СИЕНСИС ще изпраща спецификация на промените както на Възложителя, така и на предоставен от разработчиците на други системи, които са в интеграция с ИИСДА.



5.4 Схема за ескалация

| Кой | Ниво за ескалация (до кого) | Кога | Уведомяване* |
|--|--|--|---------------------|
| Дежурен регистратор | Ръководител Тестване и осигуряване на качеството | При забавяне при определянето на ресурс и първоначална оценка При забавяне на отговор от страна на заявителя (в случаите, когато е потърсена допълнителна информация) | E-mail / Телефон |
| Ръководител „Тестване и осигуряване на качеството“ | Ръководител на проект | При забавяне при определянето на ресурс и първоначална оценка При забавяне на отговор от страна на заявителя (в случаите, когато е потърсена допълнителна информация) При първоначална оценка, която надвишава целевия срок. | E-mail / Телефон |
| Ръководител на проект | Изпълнителен директор | При забавяне при определянето на ресурс и първоначална оценка При първоначална оценка, която надвишава целевия срок, когато няма решение от Менеджър“ Разработка на софтуер“. | Телефон / E-mail |

5.5 Средни за разработка и тестване

Във вътрешната мрежа на СИЕНСИС ще бъдат поддържани следните среди, в които ще бъде инсталирана системата:

DEV – среда за разработка;

QA – среда за тестване;

PRODINHOUSE – тестова среда, която се поддържа с реални данни от ИИСДА на принципа „ден-1“ – т.е. в тази среда ежедневно ще бъдат зареждани данните от продукционната среда от предходния работен ден;

При Възложителя ще бъде поддържана среда за тестване и обучение на следните адреси <https://testiisda.government.bg> за ИИСДА и <http://testiisda.government.bg> за публичната информация от ИИСДА.

6 Процедура за изпълнение заявка за поддръжката

Образец на заявката за поддръжка е даден в Приложение № 4

Стъпка 1. Подаване на заявка за поддръжка

След констатиран инцидент, оторизиран представител на Възложителя попълва заявка за поддръжка и я изпраща на специално определен от Изпълнителя електронен адрес със заглавие (subject) „ИИСДА поддръжка“.

Формата на заявката за поддръжка ще съдържа следните полета:

Част 1 – Попълва се от Заявителя

- № от регистъра на Заявителя
- Дата и час на възникване на проблема



- Оценка за приоритета от страна на Заявителя, съгласно дефинираните приоритети
- Основание за приоритета
- Основание за промяна на приоритета от страна на Изпълнителя
- Административна структура, при която е наблюдаван проблемът
- Потребителско име на служителя, при когото е възникнал проблемът
- Име и телефон за уточнения (на служителя, при когото е възникнал проблемът)
- Модул, където е наблюдаван проблемът
- Функционалност, в която е наблюдаван проблемът
- Детайлно описание и стъпки за възпроизвеждане (screenshot се прилага допълнително в имейл съобщението)
- Съобщение за грешка от системата
- Изпратил заявката
- Име телефон/имейл за обратна връзка

Част 2 – Попълва се от Изпълнителя

- Дата и час на получаване на заявката
- Предполагам срок за отстраняване на проблема
- Описание на причините и действията по изпълнение на заявката
- Дата и час на отстраняване на проблема

Част 3: Попълва се от Заявителя

- Закриване на заявката, коментар за приемането ѝ.

В случаите, когато заявката за поддръжка не може да бъде изпратена по електронен път, тя се ще изпраща по факс и отговорът също ще бъде върнат по факс.

Оторизиран служител на Възложителя подава заявка за поддръжка след попълване на цялата информация, с която разполага за инцидента. Попълват се всички полета в Част 1 от заявката, като се описва подробно проблема, условията и стъпките за получаването му, както и ако е приложим screenshot на грешката. Също така се отбелязва лице за контакт и телефонен номер/имейл адрес за връзка с него.

При спешност проблемите могат да се докладват, чрез телефонно обаждане на определен за целта телефонен номер.

Стъпка 2. Назначаване на идентификатор на случая.

Дежурният служител на Изпълнителя регистрира заявката в регистъра на заявките за поддръжка и само с имейл, връща назначения идентификатор за случая от Заявката за поддръжка (Trouble-Ticket Case) за така описания проблем. Записването на този номер от заявителя е силно препоръчително за по нататъшни референции към случая.

Стъпка 3. Възпроизвеждане на проблема в среда, която е сходна продукционната и оценяване на приоритета.

На тази стъпка се прави опит за възпроизвеждане на проблема в среда, която се поддържа при изпълнителя и е сходна с продукционната и възможностите за заобикалянето му (workaround) до отстраняването на дефекта.

Когато проблемът не може да бъде възпроизведен или при необходимост от допълнителна информация, Изпълнителят се свързва със служителя, при когото е възникнал проблема, за да получи необходимата допълнителна информация.

На този етап е възможно преоценяването на приоритета от страна на Изпълнителя. При преоценяване на приоритета, Изпълнителят задължително уведомява Възложителя с имейл, като реферира случая чрез идентификатора на заявката за поддръжка.

Веднага след диагностицирането, Изпълнителят прави оценка за времето, което ще отнеме отстраняването на проблема и уведомява Възложителя в какъв срок и какви мерки ще предприеме за отстраняването му.



Стъпка 4. Разрешаване на случая и описание на причините и действията по отстраняване на проблема.

В зависимост от типа и приоритета му, случаят се присвоява на съответния екип за разрешаване.

В случай, че се констатира възможно забавяне от предварителната оценка, Изпълнителят своевременно уведомява възложителя.

След като проблемът е разрешен, Изпълнителят уведомява Възложителя за планирано прекъсване на работата на ИИСДА с цел инсталиране на необходимия patch.

Инсталацията се извършва в продукционната среда и в средата за тестване на Възложителя.

След инсталацията, Изпълнителят описва причините за проблема и действията по отстраняването му във втората секция от формуляра на подадената заявка за поддръжка и се връща като прикачен файл по електронната поща на заявителя. В отговора се отбелязва и дата и час на отстраняването на проблема.

Затваряне на заявката за поддръжка от Възложителя

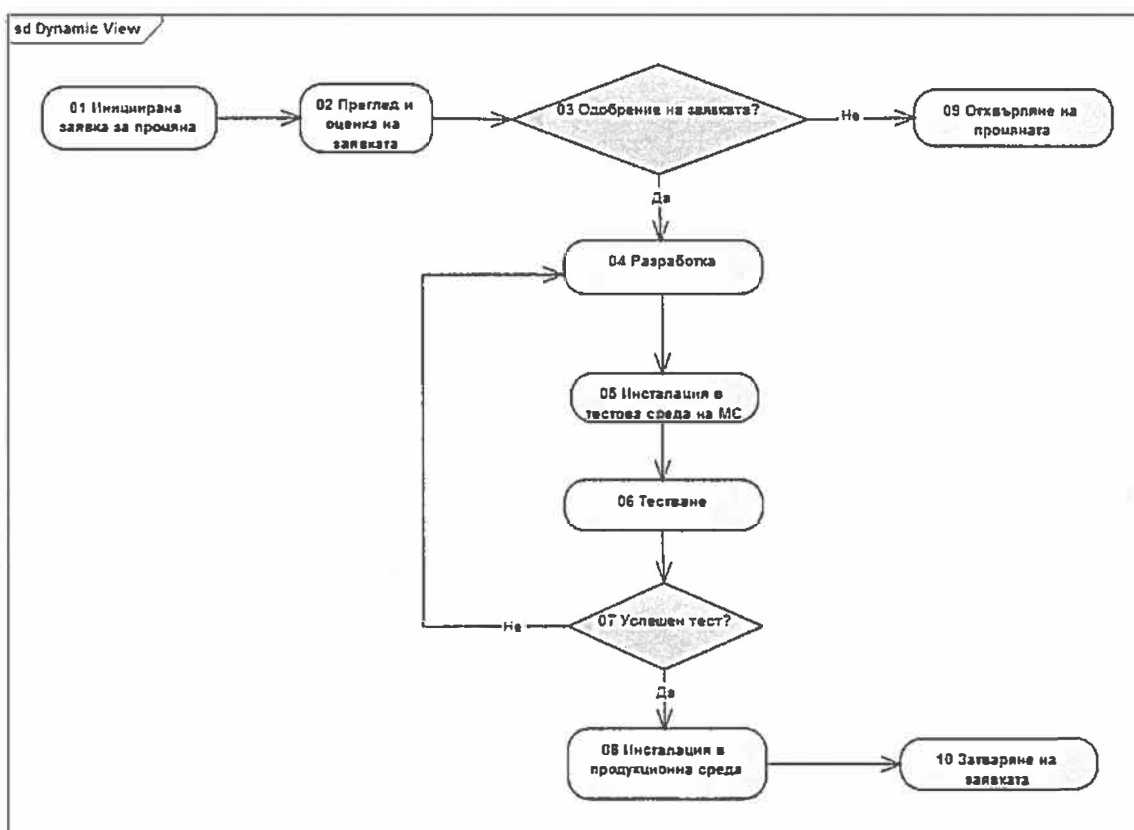
Стъпка 5. Потвърждаване *закриването на случая*.

Заявителят изразява съгласието си, като връща на електронния адрес на Изпълнителя заявката за поддръжка с потвърждение за отстраняване на проблема.

Ако проблемът не е отстранен, заявката за поддръжка се връща към разрешаване на случая.

7 Процедура за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА

Заявката за промяна е дадена в Приложение № 3 Заявка за промяна



Фигура 1 Процес за управление на заявки за промяна

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системния софтуер на ИИСДА



7.1 Откриване на заявка за промяна

Стъпка 1. Инициране на заявка за промяна

Процесът стартира с подаване на заявка за промяна. Заявка за промяна се подава от:

- **Възложителя** – при установена необходимост от промяна или добавяне на нова функционалност в ИИСДА в съответствие с обхвата на договора за поддръжка;
- **Изпълнителя** - при установена необходимост от промяна или добавяне на нова функционалност в ИИСДА; при установена необходимост от промяна или добавяне на функционалност в ИИСДА, засягаща интеграцията на ИИСДА с ЕИСУЧРДА или с други външни системи.

Заявката за промяна трябва да включва следната информация:

- Номер на заявката
- Дата и час на регистриране на заявката за промяна
- Инициатор - Възложител/Изпълнител
- Описание на промяната - детайлно описание на промяната
- Желателна крайна дата за прилагане на промяната
- Причина за промяната
- Промяната засяга интеграцията с ЕИСУЧРДА или с други външни системи - да/не, коя система

Заявката за промяна се иницира с изпращане от оторизиран представител на Възложителя на попълнена по образец „Приложение 4 - Заявка за промяна“, на електронния адрес на СИЕНСИС АД – iiisda_support@cnsys.bg със заглавие (subject) „ИИСДА промяна“.

7.2 Действия след получаване на заявка за промяна

Стъпка 2. Преглед и оценка на заявката

Заявката се преглежда и оценява от:

- **Изпълнителя** - в случай, че е иницирана от Възложителя. Изпълнителят е длъжен да оцени техническата възможност и рисковете за реализация на исканата промяна. Оценката на Изпълнителя задължително включва възможността иницираната от Възложителя промяна да засяга интеграцията на ИИСДА с други системи, независимо от това дали Възложителят го е отбелязал в заявката.
- **Възложителя** - в случай, че е иницирана от Изпълнителя. Възложителят оценява предложената промяна съвместно с експерти, поддържащи системите, които са интегрирани с ИИСДА и върху които предложената промяна би имала влияние.

При наличие на рискове или техническа невъзможност за реализация на промяната, съответната страна е длъжна да ги опише детайлно.

Стъпка 3. Одобрение на заявката

Ако заявката за промяна не е одобрена, на база детайлно описаните причини за това, се преминава към стъпка 9.

В противен случай, се преминава към стъпка 4.

7.3 Изпълнение на заявка за промяна

Стъпка 4. Разработка

Изпълнява се от Изпълнителя и включва изпълнение на задачи по разработка, вътрешни тестове и актуализация на документация (ако е необходимо).

Възложителят осигурява експерти, при необходимост от допълнителен бизнес анализ на изискванията.

План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализиран и системен софтуер на ИИСДА



Когато промяната засяга интеграцията на ИИСДА с други системи, Изпълнителят изпраща спецификация на промените както на Възложителя, така и на предоставен от Възложителя групов имейл, включващ разработчиците на други системи.

Стъпка 5. Инсталация в тестова среда на МС

Изпълнява се от Изпълнителя и включва инсталиране на нова версия, включваща реализираната промяна, в тестовата среда на ИИСДА.

Стъпка 6. Тестване

Изпълнява се от Възложителя с експертна помощ от Изпълнителя.

Извършват се тестове на новата функционалност и на избрана част от съществуващата функционалност.

Когато промяната засяга интеграцията на ИИСДА с други системи, Изпълнителят уведомява за готовността за тестове както Възложителя, така и разработчиците на други системи на предоставен от Възложителя групов имейл, включващ разработчиците на други системи.

Стъпка 7. Успешен тест

При успешно преминати тестове се преминава към стъпка 8. При неуспешни тестове, промяната се връща към Изпълнителя към стъпка 4.

Стъпка 8. Инсталация в продукционна среда

Стъпката се изпълнява от Изпълнителя и включва инсталиране на нова версия, включваща реализираната промяна, в продуктивната среда на ИИСДА.

7.4 Отхвърляне на заявката за промяна

Стъпка 9. Отхвърляне на промяната

Ако промяната не е целесъобразна/не може да бъде изпълнена, заявката се отхвърля, като се описват причините за отхвърлянето на заявката.

7.5 Затваряне на заявка за промяна

Стъпка 10. Затваряне на заявката

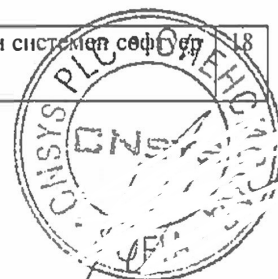
Заявката се затваря с инсталирането на промяната на продукционната среда на Възложителя.

8 Процедура за отчетност

По отношение на поддръжката на специализирания софтуер на ИИСДА ежесмесечно ще бъдат изготвяни справки за подадените и изпълнените заявки за поддръжка през отчетния месец. Шаблонът за справките е даден в Приложение №1 Месечна справка за подадени и изпълнени заявки за поддръжка и е неразделна част от плана за поддръжка. Тези справки няма да имат официален характер, но ще информират Възложителя за статуса на изпълнение на заявките за поддръжка.

Официалната процедурата за отчетност ще следва изискванията на Раздел III от договора, като за всяка извършена дейност ще се изготвя констативен протокол за извършена работа, който да удостовери, че работата е извършена качествено, в срок и че приема без забележки, както и фактура за стойността на извършената дейност. Времето за отчитане е като следва:

- За поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА, виртуална среда и системен софтуер - след приключване на всяко тримесечие;
- За разработка на нови въпросни форми за модул „Годишен отчет“ - след доставяне на нова версия на продукта;



- За изменения в съществуващи въпросни форми за модул „Годишен отчет“ - след доставяне на нова версия на продукта;
- За дейности, свързани с вграждане на информация от Административния регистър в страници/портали на административни структури – след приключване на всяко тримесечие;
- За промени по софтуера извън формите на годишния доклад - след доставяне на нова версия на продукта.
- За изготвяне на нови отчетни форми за административно обслужване в модул „Годишен отчет“ в ИИСДА - поддейност 2.2. на дейност „Актуализиране на въпросите, засягащи отчетите за административното обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация“ по проект BG05SFOP001-2.007 „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“ по Оперативна програма „Добро управление“ – “ - след доставяне на нова версия на продукта. Протоколът трябва да бъде подписан от ръководителя на проект BG05SFOP001-2.007.

Шаблонът за констативния протокол е в Приложение № 2 Констативен протокол и е неразделна част от плана за поддръжка.



Приложение № 1 Месечна справка за подадени и изпълнени заявки за поддръжка

Техническа поддръжка виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА по
договор <№/дата>Справка за извършена поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА
за периода <от дата> – <до дата>

Подадени и изпълнени заявки в отчетния период

| № на заявка от регистъра на Възложителя | Приоритет | Дата на откриване | Дата на закриване | Забележка |
|--|-----------|-------------------|-------------------|-----------|
|--|-----------|-------------------|-------------------|-----------|

Неизпълнени заявки в отчетния период

| № на заявка от регистъра на Възложителя | Приоритет | Дата на откриване | Забележка |
|--|-----------|-------------------|-----------|
|--|-----------|-------------------|-----------|



Приложение № 2 Констативен протокол

Техническа поддръжка виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА по договор <№/дата>

КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ

Днес, <дата> Възложителят и Изпълнителят в изпълнение на чл. 3, ал. 2 и ал. 3 на <№/дата> констатираха, че дейности по:

<описание на извършените дейности по чл. 6, ал. 2>

са извършена качествено, в срок и Възложителят няма забележки.

Настоящият протокол се подписа в два екземпляра – по един за двете страни.

За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

.....
<Име и фамилия>

Отговорно лице по чл. 25, ал. 5
на договор <№/дата>

.....
<Име и фамилия>

Отговорно лице по чл. 25, ал. 5
на договор <№/дата>.

Приложение № 3 Заявка за промяна

ЗАЯВКА ЗА ПРОМЯНА

| Описание на промяната | | | |
|--|--------------------------|-------------|----------|
| Номер: | | | Дата: |
| Инициатор: | Име | Организация | Контакти |
| | | | |
| Описание на промяната: | | | |
| Промяната засяга интеграцията с ЕИСУЧРДА или с други външни системи (да/не, коя система) | | | |
| Причина за промяната: | | | |
| Одобрение/отхвърляне на заявката: | Одобрена | Отхвърлена | |
| | Ръководител проект (име) | Организация | Дата |
| | | | |



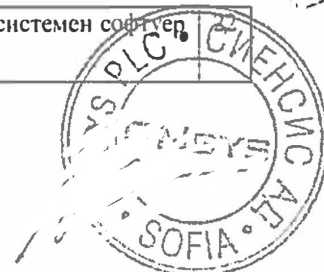
| | | | |
|--|--------------------------|-------------------|------------|
| | | Коментар: | |
| Оценка на въздействието на промяната | | | |
| Приоритет: | | Критичен | |
| | | Съществен | |
| | | Среден | |
| | | Добре е да го има | |
| Оценка на риска: | | | |
| Оценка на техническата възможност за изпълнение: | | | |
| Оценка на интеграцията с ЕНСУЧРДА или с други външни системи | | | |
| Влияние върху бюджета: | | | |
| Предложено решение: | | | |
| Одобрение/Отхвърляне на промяната | | | |
| Одобрение/отхвърляне: | | Одобрена | Отхвърлена |
| Коментар: | | | |
| Планирана дата за реализация: | | | |
| За Възложителя: | Ръководител проект (име) | Организация | Дата |
| | | | |
| За Изпълнителя: | Ръководител проект (име) | Организация | Дата |
| | | | |

Приложение № 4 Заявка за поддръжка

Заявката за поддръжка ще се подава в ексел, в таблица подобна на показаната по долу, където е възможно стойностите в полетата ще бъдат избирани от списък.

| Заявка за поддръжка | |
|---|--|
| № от регистъра на Заявителя | |
| Дата и час на възникване на проблема | |
| Оценка за приоритета | |
| Основание за приоритета от страна на Възложителя | |
| Основание за промяна на приоритета от страна на изпълнителя | |
| Административна структура | |

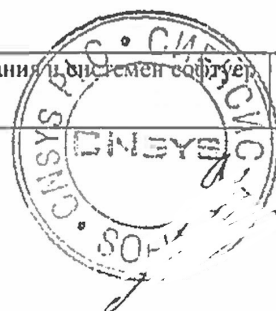
План за осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА



| | |
|---|--|
| Потребителско име на служителя, при когото е възникнал проблемът | |
| Име и телефон за уточнения (на служителя, при когото е възникнал проблемът) | |
| Модул, където е наблюдаван проблемът | |
| Функционалност, в която е наблюдаван проблемът | |
| Има отношение към интеграцията с други системи | |
| Детайлно описание и стъпки за възпроизвеждане | |
| Съобщение за грешка от системата | |
| Изпратил заявката | |
| Име телефон/мейл за обратна връзка | |

| | |
|---|--|
| Дата и час на получаване на заявката: | |
| Описание на причините и действията по изпълнение на заявката: | |
| Дата и час на отстраняване на проблема | |

| | |
|--|--|
| Закриване на заявката, коментар за приемането ѝ. | |
|--|--|



ДЕКЛАРАЦИЯ

за приемане клаузите на проекта на договор
по чл. 39, ал. 3, б. „в“ от ППЗОП

Долуподписаният/ната/ Николай Евгениев Медаров

в качеството ми на Изпълнителен директор (посочва се длъжността и качеството, в което лицето има право да представлява и управлява – напр. изпълнителен директор, управител или др.) на СИЕНСИС АД (посочва се наименованието на участника), с ЕИК 121708078, със седалище и адрес на управление: гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46, участник в открита процедура с предмет: “Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”

ДЕКЛАРИРАМ, че:

съм съгласен с клаузите на приложения проект на договор към документацията за обществена поръчка с предмет: “Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”

Име и фамилия: Николай Медаров

Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат:

21.06.2018 г.



ДЕКЛАРАЦИЯ НА УЧАСТНИКА ЗА СРОК НА ВАЛИДНОСТ НА ОФЕРТАТА
по чл. 39, ал. 3, б. „г“ от ППЗОП

Долуподписаният/-ната/ Николай Евгениев Медаров

в качеството ми на Изпълнителен директор (посочва се длъжността и качеството, в което лицето има право да представлява и управлява – напр. изпълнителен директор, управител или др.) на СИЕНСИС АД (посочва се наименованието на участника), с ЕИК 121708078, със седалище и адрес на управление: гр. София ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46,

участник в открита процедура с предмет: “Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”

ДЕКЛАРИРАМ, че:

Срокът на валидност на настоящата оферта е 6 (шест) месеца след крайния срок за подаване на оферти.

Име и фамилия: Николай Медаров

Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат



Handwritten signature of the declarant.

Handwritten signature or mark.

Handwritten signature or mark.

Handwritten signature or mark.

ДЕКЛАРАЦИЯ
по чл. 47, ал. 3 от Закона за обществените поръчки

Долуподписаният ~~не е~~ Николай Евгениев Медаров

в качеството ми на Изпълнителен директор (посочва се длъжността и качеството, в което лицето има право да представлява и управлява – напр. изпълнителен директор, управител или др.) на СИЕНСИС АД (посочва се наименованието на участника), с ЕИК 121708078, със седалище и адрес на управление: гр. София, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46, участник в открита процедура с предмет: “Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”

ДЕКЛАРИРАМ, че:

При изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд, които са в сила в страната.

Известно ми е, че за неверни данни нося наказателна отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс.

Дата: 21.06.2018 г.

Декларатор:

Николай Медаров
Изпълнителен директор