

ДОГОВОР

№ МС-43/11.07.2017г.

Днес, 11.07. 2017 г., в гр. София, между:

АДМИНИСТРАЦИЯТА НА МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ, с адрес: гр. София, п. к. 1594, бул. "Княз Ал. Дондуков" № 1, БУЛСТАТ - BG 000695025, представлявана от **г-н Веселин Чинов – директор на дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността“**, упълномощено лице по чл. 7, ал. 1 от Закона за обществените поръчки със Заповед № В-105 от 05 май 2017 г. на министър-председателя и **г-жа Румяна Петрова – директор на дирекция „Бюджет и финанси“**, наричана по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна, и

“СИЕНСИС” АД, със седалище и адрес на управление: гр. София 1680, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46, ЕИК 121708078, представлявано от Николай Медаров – Изпълнителен директор, наричана по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

на основание чл. 112 и следващите по раздел II Глава Тринадесета от ЗОП и Заповед № ФС-53 от 02 юни 2017 г. на директора на дирекция „Административно и правно обслужване и управление на собствеността“ за класиране на участниците и за определяне на изпълнител на обществената поръчка с предмет: „Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА“, открита със Заповед № ФС-14 от 14 февруари 2017 г. на директора на дирекция „АПОУС“, № в РОП 00270-2017-0006, се сключи настоящият договор за обществена поръчка.

Страните се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. С настоящия договор, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да изпълни обществената поръчка с предмет „Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА“, в съответствие с Техническото задание (Технически спецификации) на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (Приложение № 1), Техническото и Ценовото предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ (Приложения № 2 и 3) и действащото законодателство на Република България.

II. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 2. Настоящият договор влиза в сила от датата на подписването му от двете страни и е със срок на изпълнение 12 (дванадесет) месеца.

III. ВЪЗНАГРАЖДЕНИЕ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. РАЗНОСКИ. УСЛОВИЯ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 3. (1) За изпълнение на предмета на договора ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ възнаграждение в размер на **128 050** (сто двадесет и осем хиляди и петдесет) лв. без ДДС или **153 660** (сто петдесет и три хиляди шестстотин и шестдесет) лв.

с ДДС. Възнаграждението е разпределено по дейности за:

- а) поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА за 12 месеца – 72 000 (седемдесет и две хиляди) лв. без ДДС;
- б) разработка на нови въпросни форми за модул „Годишен отчет“ – 3 050 (три хиляди и петдесет) лв. без ДДС на форма, 5 форми;
- в) изменения в съществуващи въпросни форми за модул „Годишен отчет“ – 2800 (две хиляди и осемстотин) лв. без ДДС на форма, 10 форми;
- г) дейности, свързани с вграждане на информация от Административния регистър в страници/портали на административни структури, одобрени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – 20 (двадесет) лв. без ДДС на час, 100 часа;
- д) поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер за 12 месеца – 10 800 (десет хиляди и осемстотин) лв. без ДДС.

(2) Възнаграждението се заплаща в срок от 30 (тридесет) дни след подписване на констативен протокол, че предоставената услуга е извършена качествено и в срок и представяне на фактура.

(3) Плащанията ще се извършват, както следва:

1. За поддръжката на специализирания софтуер на ИИСДА – на четири равни вноски, след представяне на документите по ал. 2.

2. За разработка на нови въпросни форми за модул „Годишен отчет“ – след представяне на констативен протокол, че новата въпросна форма е приета в срок и без забележки и фактура.

3. За изменения в съществуващи въпросни форми за модул „Годишен отчет“ - след представяне на констативен протокол, че изменението на съществуващата въпросна форма е приета в срок и без забележки и фактура.

4. За дейности, свързани с вграждане на информация от Административния регистър в страници/портали на административни структури, одобрени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ - след представяне на констативен протокол за изработените човекочаса и фактура.

5. За поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер – на четири равни вноски след представяне на документите по ал. 2.

(4) Всички плащания от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ към ИЗПЪЛНИТЕЛЯ се извършват по банков път, по следната банкова сметка:

Банка: Първа инвестиционна банка АД

BIC: FINVBGSF

IBAN: BG56 FINV 9150 100Г3150 00

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

Чл.4. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни предмета на договора професионално, качествено, в определените срокове и в съответствие с всички изисквания.

2. да изисква и получава от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ информация за изпълнението на договора;

3. да извършва по всяко време проверки на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по изпълнение на настоящия договор;

4. да изисква от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ преработване или доработване на всяка от частите по изпълнението на предмета на договора, в случаите когато същото е непълно или не съответства като съдържание или качество на Техническото задание – Приложение № 1, неразделна част от настоящия договор;

5. да не приеме изпълнението или да приеме частично изпълнението, когато същото или част от него:

- а) не отговаря на изискванията на Техническото задание – Приложение № 1,

неразделна част от настоящия договор и/или действащото законодателство или

б) има съществени недостатъци, които го правят негодно за използване и коригирането им е невъзможно или би го направило безполезно;

Чл.5. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, с подписване на двустранен приемо-предавателен протокол, всяка информация и/или документация, с която разполага, необходима за изпълнението на договора. Документите се връщат на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ след приключване на договора;

2. да осигурява достъп до системата, при спазване на установените ред и изисквания;

3. при наличие на възможност, да съдейства на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при осъществяване на задълженията му във връзка с изпълнение на дейностите, предмет на договора;

4. да приеме извършеното в изпълнение на настоящия договор, при положение че същото отговаря на изискванията на Техническото задание – Приложение № 1, неразделна част от настоящия договор;

5. да заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ договореното възнаграждение при условията и в сроковете, определени с настоящия договор.

Чл. 6. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава да определи писмено и своевременно да информира ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за длъжностните лица, които от негово име да осъществяват текущ контрол върху извършваната от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ работа.

(2) Определянето на длъжностни лица по ал. 1 не лишава ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от правото и сам да осъществява контрола по ал. 1.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получава възнаграждението си по реда и при условията на настоящия договор;

2. да получава съдействие от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при осъществяване на задълженията му във връзка с изпълнение на дейностите, предмет на настоящия договор.

Чл. 8. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да изпълни предмета на договора професионално, качествено, в определените срокове, в съответствие с нормативните изисквания, с условията на документацията за участие в обществената поръчка с Техническото задание – Приложение № 1 и с екипа, който е посочил в офертата си за обществената поръчка;

2. да спазва действащото законодателство във връзка с изпълнението на дейностите по настоящия договор и отстраняването на всички недостатъци по тях;

3. при прекратяването на този договор да върне всички документи и направени копия на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които са му предоставени във връзка с изпълнението на договора. Всички документи и копията им са собственост на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

4. да съгласува работата на всички участници в екипа, изпълняващ дейностите по настоящия договор и носи пълна отговорност за тяхната работа;

5. да допуска ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, лица, упълномощени от него, както и всички компетентни органи, съгласно действащото законодателство да проверяват или одитират по всяко време документите и сметките, свързани с дейностите по *Договора*, както и да правят копия по време на и след изпълнение на услугите и да съдейства по всякакъв начин на проверяващите/одитиращи органи.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да ползва подизпълнител при изпълнение на договора.

VI. ЕКИП НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 9. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен да осъществява дейностите - предмет на договора с експертите, предложени в офертата му за участие в обществената поръчка.

Чл.10. (1) За работата, действията и бездействията на екипа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, във връзка с изпълнението на договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря като за своя работа, действия и бездействия, както пред ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, така и пред трети лица. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ носи отговорност за качеството на експертите, които предлага на разположение на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да заменя и/или да допуска оттеглянето или замяната на експертите.

(3) Оттегляне на експерт се допуска само по сериозни здравословни или др. причини, които не позволяват на експерта да продължи да работи по изпълнението на поръчката.

(4) В случая по ал. 3, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е длъжен своевременно да осигури нов експерт с опит и квалификация в съответствие с изискванията на документацията за участие. В случаите на неодобрение от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ на предложен експерт, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предлага на негово място друга кандидатура.

(5) Оттеглянето, замяната и привличането на експерти е допустимо само с писменото съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(6) При никакви обстоятелства замяната на експерти и привличането на допълнителни експерти (включително и спомагателен персонал) не е основание за искане и получаване на каквото и да е друго допълнително плащане, извън цената по чл. 3.

(7) По време на изпълнение на Договора и с писмено мотивирано искане, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да поиска замяна, ако прецени, че даден член на екипа работи неефективно или не изпълнява задълженията си по Договора.

(8) При възникнали допълнителни разходи от подмяната на член на екипа, разходите и отговорността се понасят от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

VII. ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА РАБОТАТА

Чл.11. Изпълнените дейности се приемат с констативни протоколи, подписан за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ от Албена Христова и за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от Румяна Русева – държавен експерт в отдел „Административна и регионална координация“.

VIII. АВТОРСКИ ПРАВА

Чл. 12. Всички авторски права и права на ползване върху изработеното в рамките на настоящия договор принадлежат безсрочно на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

IX. ПОВЕРИТЕЛНОСТ НА ДОГОВОРА

Чл. 13. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право по никакъв повод и по никакъв начин да публикува или разкрива договора или части от него, както и всякаква информация, която е получил във връзка с договора, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да подпише декларация (по образец, предоставен от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) за конфиденциалност на информация, станала му известна при изпълнение на договора и/или съдържаща се в предоставените му от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ документи (вкл. графични материали, схеми, чертежи и др.).

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ и неговият екип нямат право да извършват действия в ущърб на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, възползвайки се от предоставената им информация, във връзка с изпълнението на договора.

Х. ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 14 (1) Преди подписване на договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ представя гаранция за изпълнение в размер на 3 % (три процента) от общата стойност на договора по чл.3, ал. 1 без ДДС, а именно – **3 841.50** (три хиляди осемстотин четиридесет и един лева и петдесет стотинки) **лв.**

(2) Гаранцията за изпълнение на договора се представя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ под формата на парична сума, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

(3) Когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е представил гаранция за изпълнение под формата на банкова гаранция, тя трябва да е безусловна, неотменяема, в нея да е записан предмета на договора и да е със срок на валидност минимум 60 календарни дни, след крайния срок на договора. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предварително съгласува текста на гаранцията на изпълнение, а оригиналът на гаранцията за изпълнение е неразделна част от договора – Приложение № 4.

(4) Когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е представил гаранция за изпълнение под формата на застраховка, която обезпечава изпълнението чрез покритие на отговорността на изпълнителя, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ следва да бъде посочен като трето ползващо се лице по тази застраховка. Застраховката не може да бъде използвана за обезпечение на отговорността на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по друг договор. Текстът на застраховката се съгласува с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Застраховката следва да е със срок на валидност минимум 60 календарни дни, след крайния срок на договора.

(5) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ освобождава гаранцията за изпълнение, без да дължи лихви за периода, през който средствата са престояли законно при него.

(6) Гаранцията за изпълнение се усвоява от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако договорът бъде прекратен по вина ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, както и при частично, забавено или некачествено изпълнение, констатирано по съответния ред.

(7) Гаранцията за изпълнение се задържа от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, ако в процеса на неговото изпълнение възникне спор между страните, който е внесен за решаване от компетентен съд – до решаване на спора.

(8) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да усвоява суми по гаранцията за изпълнение при дължими неустойки от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по договора.

(9) В случай на предстоящо изтичане на срока на валидност на учредената банкова гаранция, респ. застраховка ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да удължи срока на валидност, като в противен случай, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да усвои сумата по гаранцията при себе си, преди изтичането на валидността ѝ.

XI. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 15. (1) Страните не отговарят една спрямо друга за неизпълнение или неточно изпълнение на свое задължение в резултат на настъпила непреодолима сила, в това число и за причинените от това неизпълнение вреди.

(2) Алинея 1 не се прилага за права или задължения на страните, които са възникнали или е трябвало да бъдат изпълнени преди настъпване на непреодолима сила.

(3) Не е налице непреодолима сила, ако събитието е настъпило в резултат на неположена грижа от някоя от страните или ако при полагане на дължимата грижа то може да бъде преодоляно.

(4) Страната, изпълнението на чието задължение е възпрепятствано от непреодолима сила, е длъжна в тридневен срок писмено да уведоми другата страна за настъпването, съответно – за преустановяване въздействието на непреодолима сила. Тази разпоредба се прилага и в хипотезата на невъзможност за изпълнението на договора като цяло вследствие на непреодолима сила.

(5) При възникване на обстоятелства за непреодолима сила, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ съставя необходимите документи, съгласно действащото законодателство.

(6) Ако след преустановяване въздействието на непреодолима сила страната, която е поискала спирането, не възобнови изпълнението, другата страна изпраща писмено искане за възобновяване на изпълнението, като определя и срок за това, който не може да е по-кратък от 5 (пет) дни.

(7) Ако и след изтичане на срока, определен в известието по ал. 4, страната не възобнови изпълнението на договора, изправната страна има право да прекрати договора и да получи неустойката за неизпълнение на договора, освен в случаите на чл. 306, ал. 5 от Търговския закон.

(8) Страната, изпълнението на чието задължение е възпрепятствано от непреодолима сила, не може да се позовава на непреодолима сила, ако не е изпълнила задължението си по ал. 4.

XII. ОБМЕН НА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 16. (1) Всички съобщения във връзка с настоящия договор са валидни, ако са направени в писмена форма от упълномощените представители на страните и изпратени на съответните адреси (в т.ч. факс номера). Ако някоя от страните промени адреса си (в т.ч. факс номера си), следва незабавно да уведоми другата за направените промени. Съобщенията се считат за връчени и в случай, че има промяна в седалището и адреса на управление на всяка една от страните, ако тя не е уведомила в писмен вид другата страна за промяната.

(2) За дата на съобщението/известieto се смята:

1. датата на предаването – при ръчно предаване на съобщението/известieto;
2. датата на пощенското клеймо или на обратната разписка – при изпращане по пощата;
3. датата на приемането – при изпращане по факс.

(3) Оперативна кореспонденция може да се извършва по електронен път, като същата е обвързваща за страните, когато са налице данни, че същата е получена от насрещната страна.

XIII. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 17. Договорът се прекратява:

1. с изпълнението му;
2. по взаимно съгласие между страните, изразено писмено.

Чл. 18. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали едностранно договора, ако в резултат на обстоятелства, възникнали след сключването му, не е в състояние да изпълни задълженията си.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да прекрати договора с 10 (десет) дневно писмено предизвестие до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, когато са настъпили съществени промени във финансирането, извън правомощията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които той не е могъл да предвиди и предотврати, без да дължи неустойки.

(3) В случаите по ал. 1 и 2 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща извършените до момента на прекратяването на договора дейности.

Чл. 19. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да развали договора едностранно, с едноседмично писмено предизвестие, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ:

1. забави изпълнението на някое от задълженията си по договора с повече от 10 (десет) дни;

2. не отстрани допуснатите пропуски в работата си в определения от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ срок;

3. системно (три или повече от три пъти) не изпълнява задълженията си по договора;

4. не допуска ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ да упражнява правата си по договора;

5. бъде обявен в неплатежоспособност или когато бъде открита процедура за обявяване в несъстоятелност или ликвидация.

6. изпълнява поръчката с подизпълнител, които не е бил посочен в офертата за участие в процедурата;

7. е извършил промени в състава на обединението (в случай че изпълнителят е обединение);

8. е извършил промени в екипа си, ако това не е одобрено от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

9. е настъпило някое друго обстоятелство, за което в договора е предвидена възможност за прекратяване.

(2) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява договора едностранно без предизвестие, когато:

1. е необходимо съществено изменение на договора, което не позволява същия да бъде изменен на основание чл. 116, ал. 1 от ЗОП;

2. се установи, че по време на провеждане на процедурата за възлагане на поръчката, за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ са били налице обстоятелства по чл. 54, ал. 1, т. 1 от ЗОП, въз основа на които е следвало да бъде отстранен от процедурата;

3. поръчката не е следвало да бъде възложена на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ поради наличие на нарушение, постановено от Съда на Европейския съюз в процедура по чл. 258 ДФЕС.

(3) В случаите по ал. 2, т. 2 и т. 3 ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи обезщетение за претърпените вреди от прекратяването на договора.

Чл. 20. При прекратяване на договора или след получаване на предизвестие за разваляне на договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва да предприеме незабавни действия за приключване и отчитане на изпълненото.

XIV. НЕУСТОЙКИ. ОБЕЗЩЕТЕНИЯ.

Чл. 21. При пълно или частично неизпълнение на задължението по чл. 1, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер на 0,5% (нула цяло и пет десети на сто) от възнагражденията, посочени в чл. 3, ал. 1 за всеки отделен случай, до изпълнение на задължението, но не повече от 10 % (десет на сто) от стойността на договора.

Чл. 22. Страните запазват правото си да търсят обезщетение за вреди по съдебен ред, ако тяхната стойност е по-голяма от изплатените неустойки по този раздел.

XIV. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 23. (1) Всички спорове, породени от този договор или отнасящи се до него, или до допълнителни споразумения към него, включително и споровете, породени от или отнасящи се до тълкуване, недействителност, неизпълнение или прекратяване, ще бъдат решавани по взаимно съгласие чрез преговори или с подписване на двустранно споразумение.

(2) Ако между страните не бъде постигнато споразумение, спорът се отнася за

решаване пред компетентен съд съгласно българското законодателство.

Чл. 24. За неуредените в настоящия договор въпроси се прилагат разпоредбите на българското законодателство.

Чл. 25. Цялата кореспонденция между страните и текстът на съставяните документи за изпълнение на договора са на български език.

Чл. 26. Отговорни лица по договора:

1. за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ: Румяна Русева – тел. 940 3624.
2. за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ: Албена Христова, тел. 02 958 3600

Чл. 27. Настоящият договор може да бъде изменен при настъпване на обстоятелство по чл. 116 от ЗОП, по преценка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Чл. 28. Неразделна част от този договор са следните приложения:

1. Техническо задание – Приложение № 1
2. Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – Приложение № 2
3. Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – Приложение № 3
4. Гаранция за изпълнение – Приложение № 4

Този договор се състави и подписа в два еднакви оригинални екземпляра - по един за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и един за ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЧЛ. 2 ОТ ЗЗЛД

Веселин Чингов

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ
„АДМИНИСТРАТИВНО И ПРАВНО
ОБСЛУЖВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА
СОБСТВЕНОСТТА“

ЧЛ. 2 ОТ ЗЗЛД

Румяна Петрова

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ
„БЮДЖЕТ И ФИНАНСИ“

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ЧЛ. 2 ОТ ЗЗЛД

Николай Медаров

ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
“СИЕНСИС” АД



РАЗДЕЛ IX. ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

I. Предмет и цели

Предметът на настоящата обществена поръчка е “Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на ИИСДА”. Чрез изпълнението на настоящата обществена поръчка ще се гарантира нормалния режим на работа и непрекъсваемото предоставяне на услугите от Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). Ще бъде осигурен 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 ИИИСДА с Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА).

В резултат на изпълнение на настоящата поръчка, ще се намалят рисковете, свързани с осигуряване на нормалната работа на ИИСДА, ще се гарантира запазване на данните, ще се осигурят условия за поддържане на непрекъсваемост и надеждност на системата като цяло, ще се осигури допълване на функционалности.

II. Място

Администрация на Министерския съвет, гр. София, бул. „Княз Ал. Дондуков“ № 1.

III. Състояние

Интегрираната информационна система на държавната администрация е реализирана по проект „Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – гаранция за прозрачност и ефективност“, осъществен с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд през 2015 г.

ИИСДА е изградена върху централизирана структура и бази от данни. Достъпът до нея е Web-базиран (чрез стандартен Web-браузер на потребителските работни станции). Информацията в ИИСДА се попълва и поддържа дистанционно чрез оторизиран достъп от определени със заповед служители от всички административни структури по смисъла на Закона за администрацията.

Достъпът до информацията в публичната част на ИИСДА (<http://iisda.government.bg>) е свободен за всички заинтересовани страни.

Редът и условията за поддържане на ИИСДА са определени с Наредба за Административния регистър (приета с ПМС № 14 от 22.01.2016 г., обн., ДВ, бр. 8 от 29.01.2016 г.).

В ИИСДА са обединени: Административният регистър (АР), Системата за самооценка на административното обслужване (ССАО), Информационната система за попълване на отчетите за дейността и състоянието на администрацията (ИСПОДСА) и Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ), който е реализиран като Регистър на услугите и се поддържа като електронна база данни с регистрово въвеждане на информация за административните услуги и администрираните регулаторни режими. ИИСДА работи във взаимодействие с Единната информационна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация (ЕИСУЧРДА).

Информацията в ИИСДА е стандартизирана, проследима във времето, лесно модифицируема в съответствие с провежданите политики и промените в нормативната уредба. Разработена е пълна интеграция между отделните модули на системата, което позволява еднократно въвеждане на данните и тяхното многократно използване. От Административния регистър автоматично се извличат данните, необходими за Системата за самооценка на административното обслужване, за Годишния доклад за състоянието на администрацията, за ЕИСУЧРДА. Осигурена е възможност за автоматично обновяване на информацията на интернет страниците на администрациите, които биха поискали да преизползват информация от системата и от Регистъра на услугите за съответната администрация.

Данните се предоставят в отворен машинночитим формат, който позволява директна повторна употреба, в съответствие с ангажиментите за отворени данни (Директива 2013/37/ЕС), задълженията за администрациите съгласно Закона за достъп до обществената информация и Решение № 103 на Министерския съвет от 2015 г. за приемане на Списък с набори от данни по приоритетни области, които да се публикуват в отворен формат. В новата версия на Публичния портал на административния регистър на адрес <http://iisda.government.bg/> се предоставя достъп до справки от информацията, която се поддържа в ИИСДА. ИИСДА:

- Осигурява единен източник на информация за органите на изпълнителната власт, функциите, организацията на работа, предоставяните административни услуги, човешките ресурси и състоянието на държавната администрация.
- Повишава ефективността на централните и териториални органи при предоставянето на публична информация и информация за нуждите на политиките на управлението на държавната администрация.
- Осигурява възможност за гъвкавост и допълняемост на необходимите функционалности в съответствие с провежданите политики и промените в нормативната уредба.
- Осигурява стандартизирано, навременно и качествено предоставяне на информация от централните и териториалните органи.

III. 1. Административен регистър

Стриктно в съответствие със Закона за администрацията в административния регистър се поддържа информация за:

- Министерския съвет и неговата администрация;
- министерствата и министрите;
- държавните агенции и техните председатели;
- държавните комисии и техните администрации;
- изпълнителните агенции и техните изпълнителните директори;
- областни управители и областни администрации;
- кметове на общини и общински администрации, кметства и кметски наместници, кметове на райони;
- съветите като консултативни органи и държавно-обществените консултативни комисии към орган на изпълнителната власт.

За поддържане на информацията ИИСДА включва следните функционалности:

- Създаване, закриване и преобразуване на административни структури, и консултативни органи.
- Вписвания на промени в информацията за административни структури и консултация.
- Конфигуриране на връзки и задължителна за вписване информация, чрез които се описва всеки орган на изпълнителната власт и административната структура.
- Създаване на „образец“ на териториална структура или териториално звено и размножаване (мултиплициране) на „образеца“ в режим „чернова“ за указани територии.
- Следене за отклонения от Закона за администрацията при вписване на информация за административни структури.

В настоящия момент в ИИСДА, модул „Административен регистър“ е вписана информация за 711 административни структури и консултативни органи.

В системата се поддържа информация за историята на вписванията за всяка административна структура и консултативен орган.

Основни данни, които могат да се вписват:

- Наименование на партия.
- Степен на разпоредител с бюджетни средства.
- Нормативен акт въз основа на който се прави вписването.
- Функции на административната структура.
- Компетентност на МС и правомощия на ръководен орган.
- Области на политика.
- Информация за ръководителя на администрацията.
- Информация за администрацията:
 - ЕИК/БУЛСТАТ,
 - седалище и адрес,
 - адрес на интернет страница,
 - данни за работно време,
 - данни за кореспонденция.
- Данни за численост:
 - щатна численост – обща и по отделни звена, разпределена по служебно и трудово правоотношение;
 - незаети длъжности – общо и по отделни звена, разпределени по служебно и трудово правоотношение
- Данни за звена и длъжности.
- Териториален обхват на звена и самостоятелни териториални структури.
- Функции на звена/длъжности, консултативен орган, както и всяка задача на работна група в консултативен орган.

Публичен портал

Вписаната информация и историята на вписванията са достъпни и в публичната част - iisda.government.bg, като информацията е структурирана по видове администрация и органи на изпълнителната власт и е предоставена възможност във вид на диаграма за йерархично проследяване на структурата на изпълнителната власт.

В публичния портал е налична функционалност за търсене:

- На административна структура;
- На орган на изпълнителната власт;
- Разширено търсене.

Справки

В публичния портал на ИИСДА за административни структури и органите на изпълнителната власт са разработени 7 броя справки.

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Административен регистър
- Регистър на услуги
- Конкурси
- Годишен отчет
- Дублирани функции
- Потребители

Интеграция с други системи

- ЕИСУЧРДА – в ИИСДА е реализирана функционалност за подаване на данни за настъпили промени в административните структури към ЕИСУЧРДА и функционалност за актуализиране на информация за структурите с данни получени от ЕИСУЧРДА.
- Предоставяне на данни за административни структури и органи на изпълнителната власт към външни системи.

III. 1. 1. Дублирани функции

В ИИСДА е реализирана функционалност на базата на пълнотекстово търсене в правомощия и функции за идентифициране на повтарящи се ключови думи, изключване на думи, които не са релевантни към анализа, преглед и допълнителна обработка за определяне на евентуални повтарящи се функции, запазване на справки.

III. 1. 2. Конкурси

В ИИСДА е реализирана функционалност за:

- Обявяване на конкурси за свободни места по служебно и трудово правоотношение.
- Отразяване на резултатите от обявените конкурси.
- Търсене на конкурси по различни критерии.

В системата е мигрирана информация за всички обявени конкурси в стария Административен регистър от 2012 година до пускането в експлоатация на ИИСДА (ноември 2015 г.).

Към м. септември 2016 г. броят на обявите за конкурси е 2 485 конкурса, като след пускането в експлоатация на ИИСДА се наблюдава обявяването на около 300 конкурса месечно.

Основни данни, които могат да се вписват за конкурси

- За конкурс за длъжност за държавен служител (длъжност заемана по служебно правоотношение):

- длъжност, за която се провежда конкурсът;
- минимални и специфичните изисквания, предвидени в нормативните актове за заемане на съответната длъжност;
- начин на провеждане на конкурса, като при писмена разработка или концепция се посочва тематиката на разработката и темата на концепцията;
- необходими документи за кандидатстване, мястото и срок за подаването им;
- интернет адрес на страница на която се обявяват резултатите от проведен конкурс
- общодостъпното място, на което се обявяват списъците или други съобщения във връзка с конкурса;
- кратко описание на длъжността съгласно длъжностната характеристика;
- информация за минимален размер на основната заплата за длъжността;
- образци на документите, които кандидатът трябва да попълни във връзка с кандидатстване по обявата.
- За конкурс за длъжност, заемана по трудово правоотношение, се вписват:
 - длъжността, за която се провежда конкурсът;
 - място и характер на работата;
 - изисквания за длъжността;
 - начин на провеждане на конкурса;
 - необходими документи за кандидатстване, мястото и срок за подаването им;
 - интернет адрес на страница на която се обявяват резултатите от проведен конкурс
 - общодостъпното място, на което се обявяват списъците или други съобщения във връзка с конкурса;
 - необходими документи за кандидатстване, място и срока за подаването им.

Публичен портал

В публичния портал на ИИСДА се визуализират само данните за конкурсите, за които крайният срок за подаване на документи не е изтекъл.

В публичния интерфейс на Административния регистър конкурсите могат да се преглеждат по различни критерии, както и е реализирано комбинирано търсене.

Справки

В публичния портал на ИИСДА за обявите за конкурси са разработени 6 броя справки.

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Административен регистър.
- Годишен отчет.

Интеграция с други системи

ЕИСУЧРДА – реализирана функционалност за администрациите внедрили ЕИСУЧРДА. Администрациите, внедрили ЕИСУЧРДА въвеждат обстоятелствата за конкурсите в ЕИСУЧРДА и те се отразяват автоматично в ИИСДА.

III. 1. 3. Регистър на услугите

В ИИСДА е реализирана функционалност за:

- Заявяване на вписване за нова административна услуга;

- Заявяване на вписване за промяна в обстоятелствата на административна услугата;
- Заявяване на вписване за заличаване на административна услуга;
- Съгласуване на заявки за вписвания;
- Обработка на заявки за вписвани;
- Търсене на услуги в регистъра по един или няколко критерия.

В регистъра услугите са групирани в 5 раздела, според органа (администрациите), които ги предоставят. В зависимост от раздела, в него услугите се групират в различен брой и вид подраздели.

Към м. септември 2016 г. броя на вписаните услуги в регистъра е 2 485.

Основни данни за услуга вписана в Регистъра на услугите:

- Раздел
- Подраздел
- Наименование
- Описание
- Информация за вътрешно административна услуга
- Вид на услугата
- Вид режим
- Информация дали услугата произтича от нормативен на ЕС
- Правно основание
- Коментар

Публичен портал

В публичния портал на ИИСДА се визуализират по раздели услугите, като в списъка на всеки раздел са групирани по подраздели.

Налични са е функционалности за търсене по няколко комбинирани критерии.

Справки

В публичния портал на ИИСДА за вписаните услуги в регистъра са разработени 7 броя справки.

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Годишен отчет
- Информация за предоставяне на услуги

Интеграция с други системи

В ИИСДА е налична функционалност за предоставяне на данни за вписаните в регистъра услуги към външни системи.

III. 1. 4. Информация за предоставяне на услуги

В ИИСДА е реализирана функционалност за детайлно описание на начина на предоставяне на услугите вписани в Регистъра на услугите и търсене на описание за предоставяне на услуга.

Всяка администрация описва собствения си процес по предоставяне на конкретна услуга от регистъра.

Основни данни в описанието на предоставянето на услуга:

- административната услуга от Регистъра на услугите;
- орган предоставящ услугата/орган издаващ индивидуален административен акт;
- срок на предоставя и срок на валидност на издаваните индивидуални административни актове или документи по услугата;

- заплащане на административната услуга;
- начини на заявяване на административната услуга;
- орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата;
- орган, пред който се обжалва индивидуален административен акт;
- ред и срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата;
- ограничения и условности;
- вид на лицата за които е предназначена услугата;
- ниво на предоставяне на услугата по електронен път;
- електронен адрес за предложения по предоставяне на услугата;
- нормативна уредба;
- изисквания, документи, процедури;
- звена за административно обслужване;
- образци на документи.

Публичен портал

В публичния портал на ИИСДА се визуализира детайлната информация след като бъде избрана услуга вписана в Регистъра на услугите и администрацията, която я предоставя.

Справки

В ИИСДА са разработени общо 7 справки, от които една е в публичния портал, а останалите във вътрешния.

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Годишен отчет

Интеграция с други системи

В ИИСДА е налична функционалност за предоставяне на данни за описанието на предоставянето на услуга към външни системи.

III. 2. Годишен отчет

В ИИСДА е реализирана функционалност за:

- Създаване и подготовка на отчетен период
- Подготовка на въпросник за отчетен период
 - Създаване и промяна на структурата на отчета
 - Създаване и промяна на отчетни форми
 - Дефиниране на правила за проверка на попълнените данни в отчетните форми
 - Определяне на структури, които не попълват годишен отчет или части от него
- Вписване на данни във отчетни форми и утвърждаване на годишен отчет
- Връщане на годишен отчет
- Служебно приемане на годишен отчет служебно утвърждаване на годишен отчет
- Преглед на попълнените данни в годишните отчети на администрациите за текущия или минали отчетни периоди.

В годишния отчет задължително вписват данни всички административни структури с изключение на няколко, за които е вписано че непопълват данни.

Годишния отчет се състои от раздели, подраздели, въпроси и въпросни форми.

Въпросните форми са две основни групи: типови и специални.

Типовите форми се създават от потребителите, като в ИИСДА те могат да избират да създадат форма от 5 различни типа.

Специализираните форми са предварително дефинирани.

В годишния отчет в ИИСДА за отчетен период 01.01.2015 г. - 31.12.2015 г. са дефинирани общо 411 отчетни форми, като 101 от тях са специални.

Основни данни за годишен отчет:

- Отчетен период
- Срокове за попълване на отчети
- Структура на въпросник за отчетен период
- Въпросни форми
- Отговори на администрациите в отчетните форми за периода
- Правила за проверка на попълваните данни
- Администрации непопълващи отчет или част от него за периода
- Статуси на годишните отчети

Публичен портал

В публичния портал на ИИСДА се публикуват справки с отговорите на администрацията през модула за управление на съдържанието.

Справки

В ИИСДА са разработени по 3 броя справки за всяка една отчетна форма и 3 броя справки с информация независеща от отчетната форма.

Общият брой на справките в Годишен отчет е 1 236.

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Потребители

Интеграция с други системи

В ИИСДА е налична функционалност за получаване на данни за попълване на въпросни форми от ЕИСУЧРДА.

III. 3. Интегрирана справочна функционалност

На базата на данните от всички модули на ИИСДА и на предаваните от ЕИСУЧРДА към ИИСДА данни е проектиран комбиниран аналитичен и справочен инструментариум, с който да могат да се анализират:

- структурата на държавната администрация;
- функциите на административните структури и правомощията на органите на държавната власт;
- дейността на администрацията;
- състоянието на административното обслужване и на административното регулиране.

През този инструментариум потребителите имат достъп до 24 предефинирани справки.

III. 4. Управление на съдържанието

В ИИСДА е реализирана функционалност за:

- Поддържане на съдържанието на страници в публичния и вътрешния портал.

- Изпращане на съобщение до потребителите на вътрешния портал.
- Публикуване на новини във вътрешния портал.
- Публикуване на документи в публичния и вътрешния портал.
- Задаване на въпроси от потребителите във вътрешния портал.
- Към м. септември 2016 г. през системата са зададени 635 въпроса, като 95 процента от тях са в първите месеци на пускане на системата и в периода на попълване на Годишния отчет.
- Отговаряне на зададените въпроси.
- Публикуване на въпроси и отговори в рубриката „Често задавани въпроси и отговори“.

Публичен портал

В публичния портал се визуализира въведеното съдържание на конкретна страница. В секция „Нормативна уредба“ се визуализират публикуваните документи.

III. 5. Централизиран и локални номенклатури

В ИИСДА се поддържат два вида номенклатури:

- Централизиран – поддържат се от координаторите в МС и се ползват при въвеждането на данни от всички администрации:
 - ЕКАТТЕ
 - Нормативни актове
- Локални – поддържат се от потребителите в конкретна администрация и се ползват при въвеждане на данни за конкретната администрация и в конкретен модул:
 - Образци и документи за конкурси
 - Образци и документи за услуги

Други функционални модули на ИИСДА ползващи данните:

- Административен регистър
- Регистър на услуги
- Информация за предоставяне на услуги
- Конкурси
- Управление на съдържанието

III. 6. Потребители

В ИИСДА е реализирана функционалност за:

- Подаване на заявки за регистрация, промяна и подновяване на достъпа от потребители
- Обработки на заявки на заявки за регистрация, промяна и подновяване на достъпа
- Създаване на нови потребители
- Промяна на данни за потребител
- Спиране на достъпа на потребител
- Търсене на потребител

- Търсене на заявки на заявки за регистрация, промяна и подновяване на достъпа

Основни данни за потребител

- Потребителско име
- Парола за достъп
- Име, презиме, фамилия
- Административна структура
- Звено
- Длъжност
- Потребителски роли

Към м. септември 2016 г. в системата са регистрирани 3 833 активни потребители.

III. 7. Наблюдение и одит

За наблюдение на работата на потребителите в ИИСДА и на интеграционните функционалности в системата са налични:

- Функционалности за одит и преглед на действията на потребителите
- Функционалности за мониторинг на интеграционните услуги
- Функционалности за преглед на регистрираните събития
- 30 броя справки с обобщаваща информация за направени вписвания, подадени и обработени заявки, регистрирани потребители.

III. 8. Посещаемост

В публичния портал е интегриран инструмент за проследяване на посещаемостта Google Analytics.

III. 9. Интеграция с правно – информационна система

В ИИСДА е подготвена функционалност за връзка с правно-информационна система.

III. 10. Интеграция с ЕИСУЧРДА

ЕИСУЧРДА предоставя на ИИСДА данни за:

- Щатна численост и незаети места в администрациите за нуждите на АР Структури - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в щатна численост.
- Лица, които имат право да издават индивидуални - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за лицата издаващи ИАА.
- Ръководители на административни звена - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за ръководители на административни звена.
- Кметове на кметства - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за кметове на кметства.
- Кметски наместници - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за кметски наместници.
- Конкурсите за длъжности - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в данни за конкурси.

- Класификатори с длъжности - по всяко време при постъпила нотификация от ЕИСУЧРДА за направени промени в класификатори.
- Общ брой работни дни за период - по всяко време при поискване от ИИСДА.
- Данни за годишния доклад - по всяко време при поискване от ИИСДА.

ИИСДА предоставя данни на ЕИСУЧРДА за:

- Информация за потвърдени данни за актуализиране структурата на звената - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА.
- Численост на служителите в администрацията и незаети длъжности - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА.
- Конкурси за незаети длъжности - по всяко време при поискване от ЕИСУЧРДА.

ЕИСУЧРДА е внедрена в 472 административни структури. ИИСДА и ЕИСУЧРДА обменят данни посредством web услуги. Към м. август 2016 г. над 200 администрации от внедрилите ЕИСУЧРДА активно използват web услугите за обмен на информация между двете системи.

III. 11. Предоставяне на данни към други системи

ИИСДА предоставя уеб услуги за извличане на данни за:

- административни структури;
- обявените конкурси в администрацията;
- вписаните данни за административни услуги в Регистъра на услугите.

Комуникацията се осъществява през защитен канал HTTPS.

Самата ИТ система и нейния хардуер са разположени в сградата на Министерския съвет, който изпълнява ролята на основен сайт. Наличните ИТ конфигурации са, както следва:

III. 12. Хардуерно ниво

ИИСДА и ЕИСУЧРДА са инсталирани върху следното хардуерно оборудване:

- Сървър за бази от данни HP ProLiant BL460c Gen9 Server Blade – 2 броя. Всеки сървър разполага с 2 броя процесори Intel Xeon E5-2640 v3 2.6 GHz 8 core, 128 GB DDR4 памет, 2 броя твърди дискове 400GB 12G SAS, необходимите мрежови адаптери за връзка към LAN мрежата и HBA контролер за връзка към SAN мрежата.
- Сървър за работа на приложението HP ProLiant BL460c Gen9 Server Blade – 2 броя. Всеки сървър разполага с 2 броя процесори Intel Xeon E5-2640 v3 2.6 GHz 8 core, 128 GB DDR4 памет, 2 броя твърди дискове 300GB 10K SAS, необходимите мрежови адаптери за връзка към LAN мрежата и HBA контролер за връзка към SAN мрежата.
- Дисков масив HP 3PAR StoreServ 7200c 2-node Storage – 1 бр. Дисковият масив разполага с два контролера за управление, капацитет от 16 броя дискове 450GB SAS 10K, съответните лицензи за софтуер за управление HP 3PAR 7200 Operating System Software Suite, софтуер за локални копия на данни HP 3PAR 7200 Virtual Copy Base и софтуер HP 3PAR 7200 Reporting Suite. Сториджът е

свързан посредством 2 броя HP B-series 8/12c BladeSystem SAN суичове със сървърите.

Хардуерното оборудване е в активна поддръжка към производителя до 19.06.2018 г. с ниво на покритие 24x7.

III. 13. Виртуализационна платформа

Средата за работа на ИИСДА и ЕИСУЧРДА е инсталирана като набор от виртуални машини, работещи върху Hyper-V технология. Върху 4 бр. сървъри е инсталирана операционна система Windows Server 2012 R2 Standard, изпълняваща ролята на хипервайзор. Сървърите ползват общо споделено пространство, предоставено от дисковия масив. Формирани са два клъстера от по две хардуерни машини по предназначение: един клъстер от сървъри за бази данни и един клъстер от сървъри за работа на приложението. Мрежовата комуникация на хипервайзорите и виртуалните машини е изградена през вградените в блейд шасито суичове.

Виртуалните машини, осигуряващи средата за работата на ИИСДА, са изградени както следва:

- 2 бр. виртуални машини (OC Oracle Enterprise Linux) за продукционната база данни
- 2 бр. виртуални машини (OC Oracle Enterprise Linux) за тестовата база данни
- 4 бр. виртуални машини (OC MS Windows Server 2012 R2) за продукционните уеб сървъри
- 1 бр. виртуална машина (OC MS Windows Server 2012 R2) продукционен приложен сървър
- 1 бр. виртуална машина (OC MS Windows Server 2012 R2) продукционен BI сървър
- 2 бр. виртуални машини (OC MS Windows Server 2012 R2) за тестови уеб сървъри
- 1 бр. виртуална машина (OC MS Windows Server 2012 R2) тестови приложен сървър
- 1 бр. виртуална машина (OC MS Windows Server 2012 R2) тестове BI сървър
- 1 бр. виртуална машина (OC Oracle Linux) служебна виртуална машина за контрол на Oracle клъстера
- 1 бр. виртуална машина (OC Oracle Linux) за осъществяване на мрежова комуникация от Интернет към средата на ИИСДА

III. 14. Системно ниво

Системата за управление на базата данни е Oracle 12g. Доставени са лицензи, които осигуряват работата на неограничен брой потребители, като базата данни е лицензирана на процесор. Лицензирането се осигурява за двупроцесорен сървър за базата от данни. Лицензите са с едногодишна поддръжка.

Операционната система на сървърите за база данни е Oracle Enterprise Linux 6. Операционната система на сървърите за работа на приложенията е Windows Server 2012, за която са налични лицензи по договора на Microsoft с държавната администрация.

Сървърите за работа на приложенията са свързани в уеб ферма, с което е направено балансиране на натоварването и поемане на работата при отпадане на някой от тях. За

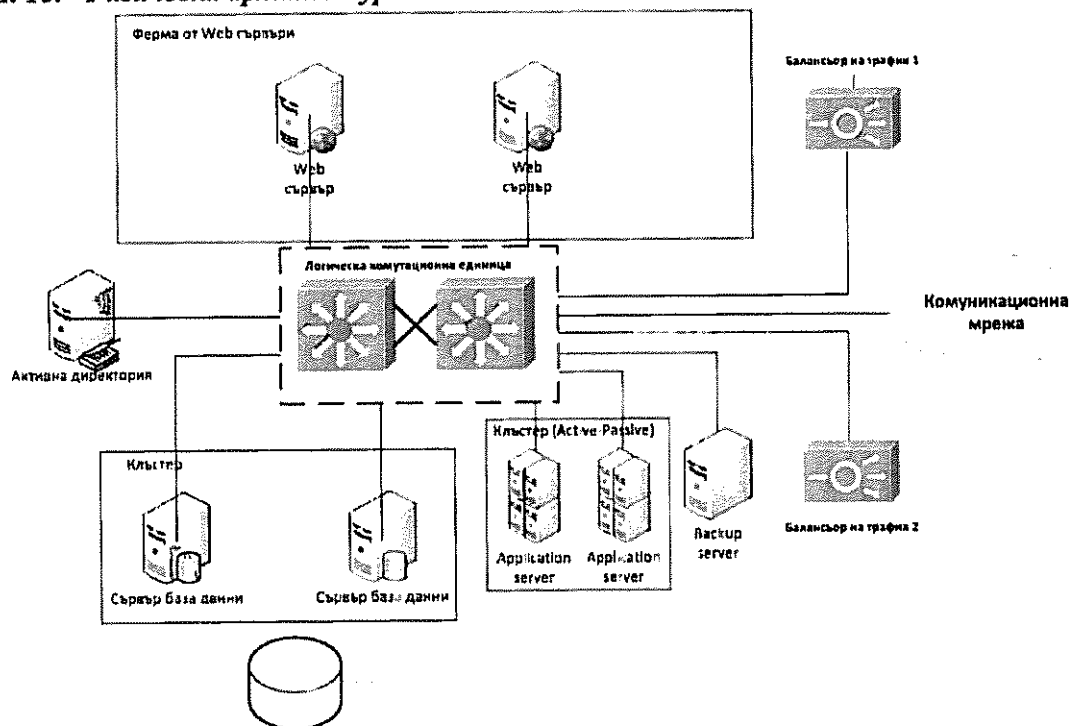
балансиране на трафика се използва Microsoft NLB, което е част от операционната система Windows Server.

Потребителският инструмент за извличане на данни от складовете за данни за справочни и аналитични справки е Oracle BI Publisher с лицензи за 5 (пет) потребителя.

Възложителят има сключен договор за поддръжка на Oracle Business Intelligence Publisher - Named User Plus Perpetual – 5 бр. и Oracle Database Standard Edition – 2 бр. до 9.07.2017 г.

Софтуерните компоненти, които използват потребителите са изцяло уеб базирани и за работа с тях потребителите имат нужда единствено от стандартен уеб браузър Internet Explorer 9 или по-висока версия и последните три версии актуалните версии на Mozilla Firefox, Opera и Google Chrome.

III. 15. Физическа архитектура



Фигура 1. Примерна схема за реализация на физическата архитектура на системата

Архитектурата на системата осигурява непрекъснат режим на работа, 24 часа в денонощието и 365 дни в годината и е съставна от:

- Ферма от Web сървъри с инсталиран Microsoft IIS;
- Приложен сървър за подпомагащи услуги;
- Oracle клъстер;

Заявките на потребителите работещи с функционалностите на ИИСДА се обработват от уеб сървъри. Уеб сървърите изграждат ферма, в която по всяко време може да бъдат добавени допълнителни сървъри. Осигурен е защитен канал за обмен на данни (https) между сървърите и клиентите.

На приложният сървър са инсталирани всички помощни услуги като напр.: приложение за изпращане на съобщения по електронна поща, интеграционни услуги обработващи опашки и други. Резервиран е със средствата на виртуализацията.

Базата данни е Oracle 12g RAC.

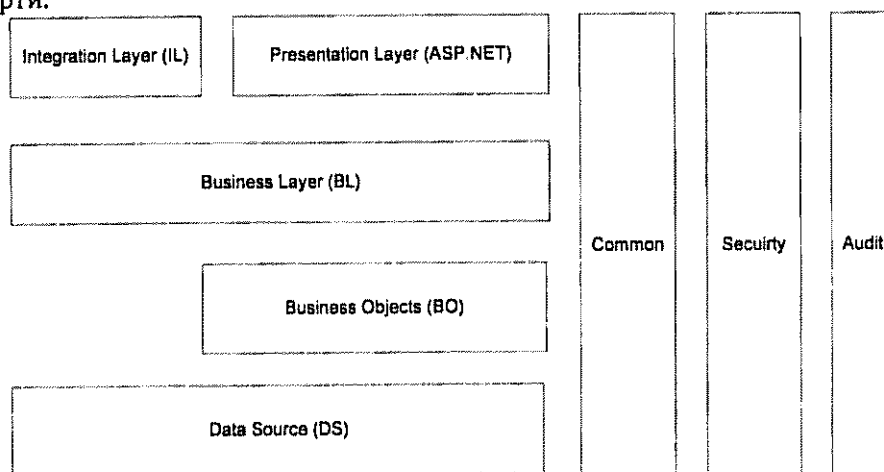
Множеството от сървъри и балансърите са свързани към комутатор.

III. 16. Архитектурен модел на системата

ИИСДА се състои от следните приложения:

- Identity Server;
- Публичен портал;
- Вътрешен портал;
- Администриране;
- Наблюдение и статика;
- Административен регистър (АР);
- Конкурси;
- Режими и услуги;
- Годишен отчет;
- Приложение за изпращане на съобщения по електронна поща;
- Приложение за обработка на нотификации за интеграция с ЕИСУЧРДА;
- Приложение за публикуване и разпубликуване на конкурси;
- Приложение за публикуване и разпубликуване на годишен отчет;
- Вътрешни интеграционни услуги за четене на информация от АР;
- Вътрешни интеграционни услуги за четене на информация от Конкурси;
- Вътрешни интеграционни услуги за четене на информация от Режими и услуги;
- Вътрешни интеграционни услуги за четене на информация от Годишен отчет;
- Вътрешни интеграционни услуги за четене на информация за потребителите;
- Публични услуги за четене на данни от АР;
- Публични услуги за четене на данни от Конкурси;
- Публични услуги за четене на данни от Режими и услуги;
- Справки BI Publisher.

ИИСДА е базирана на унифицирана системна архитектура и комуникационни стандарти.



Фигура 2. Общ архитектурен модел

Публичният и вътрешният портал на ИИСДА са изградени с PHP версия 5.3. За всички останали приложения е използван .NET Framework 4.5 с използване на C#, HTML, ASP.NET MVC, CSS, JavaScript и PL/SQL процедури и функции.

III. 17. Софтуерна платформа

Софтуерната платформа, с която са разработени новите модули на ИИСДА, както и интеграционите функционалности между модулите на ИИСДА е Microsoft .NET Framework 4.5 и е използвана инфраструктура, изградена с технически средства и технологии на Microsoft.

III. 18. Сигурност на ИИСДА

ИИСДА притежава високо ниво на сигурност и защита на данните при експлоатация и гарантира надеждно съхраняване и архивиране на информацията.

Отдалеченото въвеждане на данни се осъществява през HTTP. За осъществяване на защитен обмен на съобщения по протоколите HTTP се използва протокол HTTPS, който е базиран на SSL (Secure Socket Layer) v.3.0 формулиран от IETF (Internet Engineering Task Force). За криптиране на връзката между приложните сървъри и сървърите за бази данни се използва SSL.

Системата поддържа пълна история на промените на цялата организация на администрацията. Схемата за поддържане на история е базирана на понятието „версия“ на информационен обект и поддържа като уникален ключ идентификатор на обекта и неговата версия.

Всеки обект притежава една или повече версии. Всяка версия има идентификатор, който е уникален в рамките на всички версии на обекта. Допълнително за всяка версия може да се определи и в какъв период е била активна тя. Идентификатора на версията служи както за нейното намиране в рамките на историята на обекта, така и за историческото определяне на подредбата на версиите на обекта. Това означава, че ако две версии, B1 и B2, са извършени във времето една след друга, то идентификатора на B1 трябва да бъде по-малък от този на B2. При колекциите от ENTITY структури също се поддържа история, но за разлика от обектите, при колекциите операциите са само за създаване и изтриване.

С цел проследимост на промените в обектите за дадена бизнес операция, е дефиниран глобален идентификатор на версия. Той отговаря на изискванията за версия на обектите и е уникален в рамките на модула (подсистемата). Всяка бизнес операция по преценка на разработчиците, се идентифицира с този глобален идентификатор на версия, като когато се правят промени по обектите в рамките на бизнес операцията версията на бизнес операцията се присвоява за версия на обекта. По този начин промените, които са настъпили в рамките на бизнес операцията могат да се проследят като промени във версии до конкретни обекти, също така цял набор от обекти, свързани по някакъв начин, могат да бъдат показани към конкретна бизнес операция.

Важно е да отбележи, че при изпълнение на бизнес операцията не е задължително да се направят промени по всички обекти, които участват в някакъв бизнес домейн. Промени могат да бъдат нанесени само по необходимите обекти, като четенето на обектите към конкретна версия трябва да бъде съобразено, че може да няма физическа версия за дадения обект, и в този случай трябва да се върнат данните от активната към момента на бизнес операцията версия.

Друго важно изискване за глобалния идентификатор на версии е, да може да се определи датата, на която е генериран идентификатора, както и от конкретна дата, да се определи, коя е последната генерирана версия. Това е необходимо, за да може да се върнат

данни за версия за конкретен обект по определена дата, като резултат трябва да се върне версията на обекта, която е била активна към подадената дата. Това не означава, че версията тогава е създадена, а просто, че тя е активна в този момент от времето.

III. 19. Проверка на въвежданите данни

ИИСДА, осъществява следния минимум от проверки на въвежданите данни:

- съответствие с определения формат (тип, размер);
- задължителност за попълване на полето;
- проверка на възможната стойност;
- проверка на зависимостите между полетата;
- проверка за наличие на същите данни в ИИСДА;
- сверяване на датата;
- проверка на стойностите в уникалните полета;
- други изисквания, установени по време на анализа.

Изискванията за проверки на въвежданите данни за съответствие с определения формат (тип, размер), задължителността за попълване на полето и проверка на възможната стойност е осигурено, чрез дефиниране специални валидатори, които разширяват базовите валидатори. Съобщенията, които се предават от ИИСДА към други системи се валидират по XSD схема.

III. 20. Изтриване и коригиране

При коригиране на данни в ИИСДА се изисква потвърждение от потребителя. Формата за потвърждение предоставя достатъчна информация за извършваната операция.

Регистрираните данни, както и посочените (реферираните) от тях данни, не могат да се изтриват от ИИСДА. На тези данни се поставя флаг "отменени", или "изтрити", след което се забраняват за разглеждане от редовия потребител, ако случаят го изисква.

Системата поддържа данни за исторически редакции на всички обекти. За обекти, в които някои от данните са връзки към други обекти, системата поддържа състояние на данните от свързания обект към момента на въвеждането на данни за основния обект.

При визуализиране на данни от обект, елементите от свързани обекти се визуализират с данните на конкретния на елемента от обекта, с която са били създадени.

При промяна на данни по основни обекти на ИИСДА се създава запис в журнал на системата за проследяване на действията на потребителите.

Бизнес операциите в ИИСДА се регистрират за целите на одит на информацията. Всички действия се записват автоматично - с необходимите атрибути (данни за лицето извършило действието, точно времето на извършването действието) и са класифицирани с цел тяхното използване при извършване на справки. Записаните данни не подлежат на корекция или унищожаване.

III. 21. Общи изисквания към справките за администрациите и за служителите от Министерския съвет

Потребителският инструмент, който се използва за извличане на данни от складовете за данни за справочни и аналитични справки с Oracle BI Publisher. Продуктът е доставен с лицензи за 5 (пет) потребителя. Всички справки са оптимизирани за бързодействие. Възложителят има сключен договор за поддръжка на Oracle Business Intelligence Publisher - Named User Plus Perpetual – 5 бр. и Oracle Database Standard Edition – 2 бр. и тази поддръжка не е обект на настоящата процедура.

III. 22. Устойчивост

Всички данни в ИИСДА запазват консистентността си при всякакви обстоятелства (отказ на приложния софтуер, погрешни или злонамерени действия на потребител, отпадане на сървър, неизправност на диск, прекъсване на хранването и комуникациите и т.н.).

Изискването за консистентност и цялостност на данните се осигурява чрез:

- Използването на стандартизирани средства за централизирано съхранение на бизнес обектите, използвани от приложенията.
- Средствата за управление на транзакция от базата от данни.
- Използване на DTC – координатор за дистрибутивни транзакции. Използва се за транзакционна свързаност между различни приложения.
- Включване на всички уеб услуги в обща транзакционна схема.

Дизайнът на системата не позволява загуба на данни, които вече са записани. В системата няма операция съответна на физическо изтриване на данните. В системата се поддържа пълна история на промените по обектите. В този смисъл при промяна или „изтриване“ на обект, старото състояние на обекта се запазва.

III. 23. Брой потребители

Системата е проектирана така, че при пиково натоварване с функционалността за въвеждане на данни да работи коректно с около 1 000 едновременно потребители.

Към м. септември 2016 г. броят на активните потребители в ИИСДА е 3 833.

Броят потребители на публичната част може да расте във времето, поради което системата е скалируема и позволява разширение с нарастване на потреблението.

Архитектурата на ИИСДА работи в режим 7/24/365.

III. 24. Архивиране, създаване на резервни копия и профилактика на ИИСДА

ИИСДА осигурява функционалност, позволяваща на администраторите да я настройват за архивиране на данни, резервираност и профилактика. Тогава, когато отпадне необходимостта от дадени данни за оперативната работа на ИИСДА, е необходимо тези данни да бъдат преместени в архивна база и там да бъдат достъпни единствено за справочната функционалност на ИИСДА. ИИСДА предоставя механизъм за архивиране на данни и достъп до архивираните данни в горния смисъл.

За изпълнение на тези изисквания се използват стандартните средства на базата данни за настройване за архивиране, на данни, резервираност и профилактика.

IV. Изисквания към изпълнението на поръчката

За да се гарантира безпроблемната работа на ИИСДА е необходимо да се осигури техническа поддръжка за виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на системата за период от 1 година. За гарантиране на правилното и надеждно изпълнение, Възложителят определя следните технически изисквания към изпълнението на поръчката:

IV. 1. Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА

В рамките на периода Изпълнителят трябва 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. Изпълнителят трябва да извършва настройки на специализирания софтуер на ИИСДА.

По искане на Възложителя Изпълнителят трябва да:

- Разработи пет (5) 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 десет (10) 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.

Изпълнителят трябва да осигури 100 (сто) 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.

При наличие на промени във формата на файловете от класификатор ЕККАТЕ същите трябва да бъдат отразявани от Изпълнителя 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 поръчка.

IV. 2. Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер

За осигуряване нормална работоспособност на хипервайзорите и виртуалните машини Изпълнителят следва да 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 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.

Изпълнителят трябва да 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.

Изпълнителят 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.
- 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 систем и софтуерните продукти.
- Изпълнителят трябва да осигури оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, препоръки за хардуерни ресурси.

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

Изпълнителят извършва описаните в обхвата на поддръжка дейности при спазване на процедурата за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА.

01. Иницирирана 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.
- От 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

02. 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.

03. Одобрение на заявката

Ако заявката за промяна не е одобрена, на база детайлно описаните причини за това, се преминава към стъпка 09.

В противен случай, се преминава към стъпка 04.

04. 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.

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.

05. Инсталация в тестова среда на МС

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

06. 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.

07. Успешен тест

При успешно преминати тестове се преминава към стъпка 08. При неуспешни тестове, промяната се връща към Изпълнителя към стъпка 04.

08. Инсталация в продукционна среда

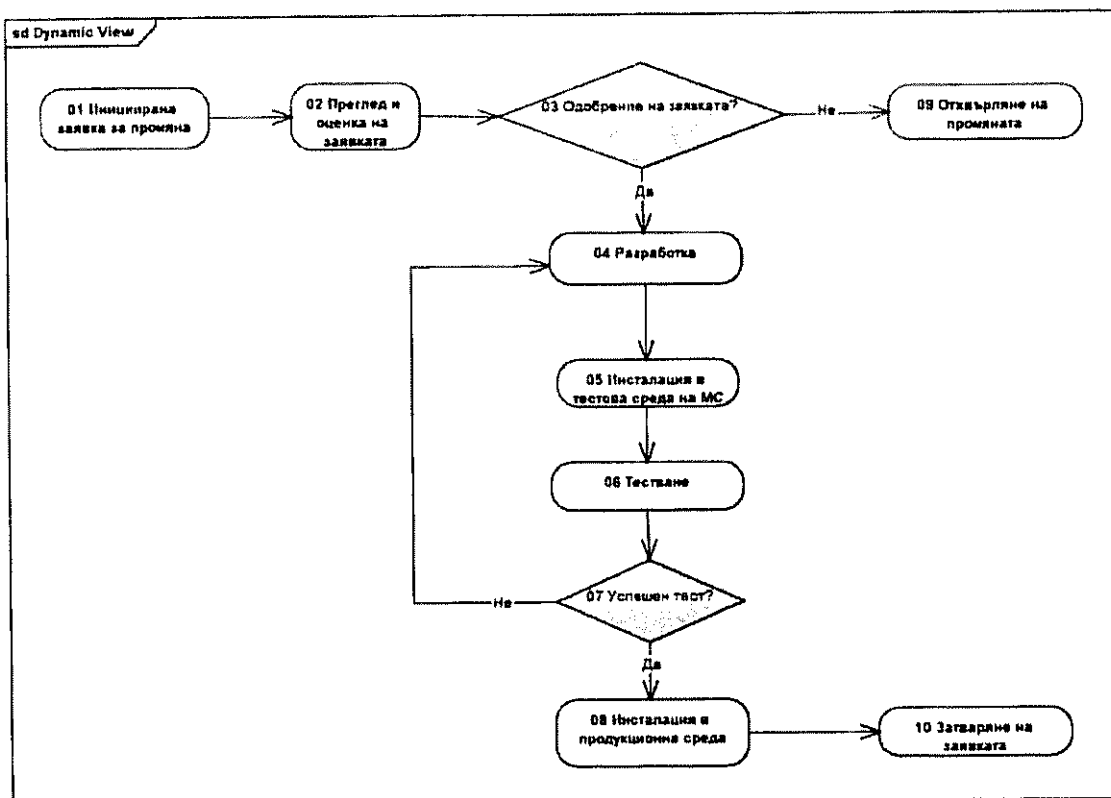
Стъпката се изпълнява от Изпълнителя и включва инсталиране на нова версия, включваща реализираната промяна, в продуктивната среда на ИИСДА.

09. Отхвърляне на промяната

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

10. Затваряне на заявката

Заявката се затваря.



Участниците следва да опишат конкретната форма за заявка за промяна, както и начина ѝ на подаване.

Други изисквания

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

Подходът по отстраняване на проблемите следва да бъде в съответствие със следните приоритети:

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|--------------|--|------------------|---|
| 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 | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава до неговото отстраняване. За да се осигури |

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|--------------|---|------------------|---|
| | | | изискването за наличност на приложението може да се реализира обходно решение, което да се приложи докато се получи стабилно решение на проблема. |
| 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 | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване. |
| Приоритет 3: | Нормалната производителност на системата или модул от нея, е влошена, но по-голяма част от функционалната 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 | 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 | 1 час | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите |

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|-----------|--|------------------|---|
| | 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. | | ресурси за изисканите консултации, ще планират работата за съгласувано време и работата ще продължава в нормалните бизнес часове. |

Изпълнителят трябва да осигури поддръжка при условията описани в таблици 1-3:

| | |
|--------------------------------|--|
| Термин | Дефиниция |
| 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. |

Таблица 1. Дефиниции по отношение на работоспособността 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 |

гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 1,
Администрация на Министерски съвет
Дирекция „Административно и правно обслужване и управление
на собствеността“

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за възлагане на обществена поръчка
чрез открита процедура с предмет:

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

ПРЕДСТАВЕНА ОТ:

СИЕНСИС АД


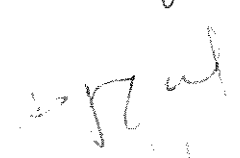
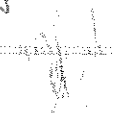
лице за контакт: Николай Медаров

ул. “Лерин” 44-46, ж.к. “Бели Брези” 1680 гр. София

тел. (02) 958 36 00 / факс (02) 958 30 36

e-mail: office@ensys.bg

27 март 2017 г.

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

За

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

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с документацията за участие в откритата процедура за възлагане
на обществена поръчка с посочения по-горе предмет.

Ние, СИЕНСИС АД,

(наименование на участника)

представяван от Николай Евгениев Медаров,
адрес гр. София, ж.к. „Бели брези“ ул. „Лерин“ № 44-46, телефон 02 958 3600 факс 02 958
3036, електронна поща office@cnsys.bg, заявяваме, че желаем да участваме в процедурата
и предлагаме да осъществим предмета ѝ съгласно изискванията на Техническата
спецификация на документацията, както следва:

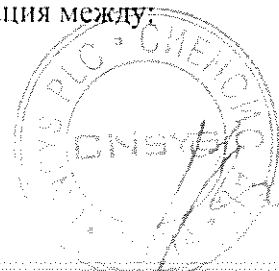
1. Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА

В рамките на периода Изпълнителят ще изпълнява следните дейности по
осигуряване на техническа поддръжка:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на ИИСДА;
- За всеки възникнал проблем ще се извършва идентифициране и съответно изолиране на проблема;
- Ще отстраняваме дефектите, открити в ИИСДА;
- Ще поддържаме интеграцията на ИИСДА с ЕИСУЧРДА и ще отстраняваме откритите дефекти. Дейностите по тази точка се отнасят само за открити проблеми в ИИСДА.
- Ще извършваме настройки на специализирания софтуер на ИИСДА;

Ще имаме готовност по искане на Възложителя да:

- Разработим пет (5) 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.
- Променим, редактираме или изменим десет (10) 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.

Предвиждаме да осигурим 100 (сто) човекочаса дейности за специалисти от екипа за техническа поддръжка, които да извършат съпровод на администрации, които ще използват услугата за подаване на данни от Административния регистър към техните страници/портали, с цел да интегрират Административния регистър към техните страници/портали, след като тези администрации се определят от Възложителя.

При наличие на промени във формата на файловете от класификатор ЕККАТЕ ще посемем грижата да бъдат промените да бъдат отразени в процедурите за зареждане на данни от ЕККАТЕ в ИИСДА.

Детайлните процедури за работа по отстраняване на дефекти и управление на промени са описани в приложеният към настоящото техническо предложение План за изпълнение на поддръжката.

2. Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер

За осигуряване нормална работоспособност на хипервайзорите и виртуалните машини, респективно на ИИСДА ще изпълняваме следните дейности по поддръжка на виртуалната среда:

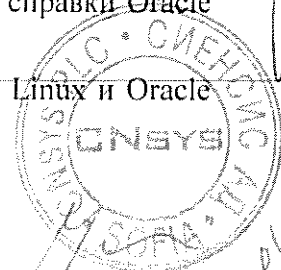
- Осигуряване на нормална работоспособност на операционните системи;
- Ще преглеждаме регулярно журналните файлове (логове) и ще предприемаме необходимите действия за отстраняване на констатирани проблеми;
- Ще прилагаме критични пачове и сервизни пакети, одобрени от производителя на операционната система, като преди това ще ги съгласуваме с Възложителя.
- Ще оказваме съдействие при наличен проблем в системата за анализ и конфигурация на ниво операционна система;
- Ще оказваме съдействие при имплементиране на нова версия на приложния софтуер на ИИСДА;
- Извършване промени в конфигурации, настройки на ОС по заявка на възложителя.

Ще изградим 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.

По време на периода на поддръжка ще извършваме 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.
- Оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, препоръки за хардуерни ресурси.

Прилагаме План за изпълнение на поддръжката, който включва 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. 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.

Срок за изпълнение на дейностите: 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на подписване на договора.

Име и фамилия: Николай Медаров

Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат: **чл. 2 от ЗЗЛД**

27-03-2017



[Handwritten signature]

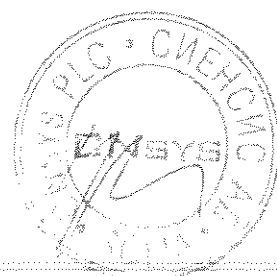
[Handwritten signature]

**ПЛАН ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОДДРЪЖКАТА НА
ИНТЕГРИРАНАТА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА
НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ
(ИИСДА)**

Handwritten signature and initials

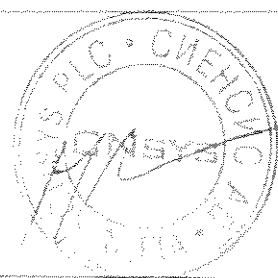
Версия 1.0

„СИЕНСИС” АД
1680 София, ул. „Лерин” 44-46



СЪДЪРЖАНИЕ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Въведение | 4 |
| 1.1 | Цел на документа..... | 4 |
| 1.2 | Използвани термини и съкращения | 4 |
| 1.3 | Работоспособност на ИИСДА..... | 4 |
| 2 | Обхват на гаранционната поддръжка | 9 |
| 2.1 | Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА..... | 9 |
| 2.2 | Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер | 9 |
| 3 | Общи условия за поддръжка през периода..... | 11 |
| 3.1 | Организация..... | 11 |
| 3.2 | Процес на комуникация | 12 |
| 3.3 | Среди за разработка и тестване..... | 12 |
| 4 | Процедура за изпълнение на поддръжката..... | 12 |
| 4.1 | Откриване на заявка за поддръжка | 12 |
| 4.2 | Действия след получаване на заявка за поддръжка | 13 |
| 4.3 | Затваряне на заявката за поддръжка от Възложителя..... | 14 |
| 5 | Процедура за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА | 14 |
| 5.1 | Откриване на заявка за промяна | 15 |
| 5.2 | Действия след получаване на заявка за промяна | 16 |
| 5.3 | Изпълнение на заявка за промяна..... | 16 |
| 5.4 | Отхвърляне на заявката за промяна..... | 17 |
| 5.5 | Затваряне на заявка за промяна..... | 17 |
| 6 | Процедура за отчетност..... | 17 |



Списък на промените

| Дата | Автор | Версия | Направени промени |
|--------------|--------------|--------|-------------------|
| 22 март 2017 | Благой Киров | 1.0 | Начален документ |

Прегледано за качество от

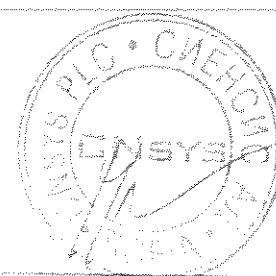
| Име | Одобрена версия | Позиция | Дата |
|----------------|-----------------|-----------------------|------------|
| Олга Алтънкова | 1.0 | Експерт по качеството | 25.03.2017 |

Списък на разпространение

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

Параметри на документа

| Пункт | Детайли |
|--------------------------|--|
| Име на документа | План за изпълнение на поддръжката на интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) |
| Автор | Благой Киров |
| Дата на създаване | 22.03.2017 |
| Последно допълнени данни | 23.03.2017 |



Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page.

1 Въведение

Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) е изградена по проект № K12-11-1/26.02.2013 г. „Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – гаранция за прозрачност и ефективност“, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз, чрез Европейския социален фонд.

Създаването на единна Интегрирана информационна система на държавната администрация продължава усилията за осигуряване на ефективна организация, достъп, наблюдение и контрол над управлението на администрацията.

Целта на системата е намаляване дублирането на дейностите, разминаването на информацията между отделните отчети и създаване на единна и достоверна картина на държавната администрация. Чрез системата е налична точна информация, която повишава прозрачността и предвидимостта в работата на администрацията, улеснява се взимането на управленски решения по политиката по управлението на държавната администрация и се повишава ефективността на прилагането ѝ.

1.1 Цел на документа

Целта на настоящият документ е да опише подхода за извършване на поддръжката на ИИСДА и да представи основните процедури и параметри, по които ще се работи.

1.2 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 |
| ЕС | Европейски съюз |
| СУНАУ | Списък на унифицираните наименования на административните услуги |
| ССАО | Система за самооценка на административното обслужване |
| ИСПОДСА | Информационна система за подаване на отчетни доклади за състоянието на администрацията |

Таблица 1. Използвани термини и съкращения

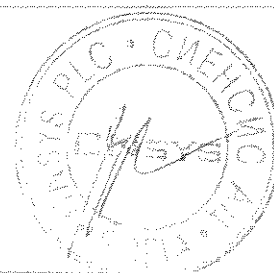
1.3 Работоспособност на ИИСДА

Описаните в обхвата на поддръжка дейности 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:

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|-----------|----------|------------------|-----------------------------------|
|-----------|----------|------------------|-----------------------------------|

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|--------------|--|------------------|---|
| 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 | 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. |
| Приоритет 2: | Критичен модул функционира несплошно 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 | Изпълнителят и Възложителят ще ангажират необходимите ресурси за незабавното отстраняване на проблема и работата ще продължава в нормалните бизнес часове до неговото отстраняване. |



Handwritten signatures and initials.

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблема |
|--------------|---|------------------|---|
| Приоритет 3: | Нормалната производителност на системата или модул от нея, е влошена, но по-голяма част от функционалната 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 | 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 | 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 2. Приоритети за работа по заявки за поддръжка

Поддръжката се осигурява при условията описани в таблици 3, 4 и 5, където са изложени конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност.

| Термин | Дефиниция |
|--------------------------------|--|
| 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 работно време на служителите от държавната администрация или на гражданите и |

| Термин | Дефиниция |
|--------------------------|---|
| | организациите. |
| Непланирана недостъпност | Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга. |

Таблица 3. Дефиниции по отношение на работоспособността на ИИС ГЛ

| 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 |
| ССАО и ИСПОДСА | 99,50% | <15 часа | 98,00% | <116 часа |
| 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 4. Наличие 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 |
| ССАО и ИСПОДСА | По всяко време | Извън работните часове | В почивни дни или по време на официални празници |
| СУНАУ | По всяко време | В почивни дни или по време на официални празници | В почивни дни или по време на официални празници |

| Модул/ Функционалности | Продължителност на планирана недостъпност | | |
|--|---|--|--|
| | < 1 час | от 1 до 6 часа | от 6 до 11 часа |
| 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 5. Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) в зависимост от броя съобщения, обменени от системата

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 Изпълнителя и Възложителя времето за уведомяване може да бъде намалено.

Преди извършването на дейности свързани с планирано прекъсване се прави backup 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 планирани така, че да бъде минимизирано планираното прекъсване на услугата (en: downtime).

Изпълнителят на сервизната услуга 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.



2 Обхват на гаранционната поддръжка

2.1 Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА

В рамките на периода Изпълнителят 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.

Изпълнителят трябва да извършва настройки на специализирания софтуер на ИИСДА.

По искане на Възложителя Изпълнителят трябва да:

- Разработи пет (5) 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 десет (10) 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.

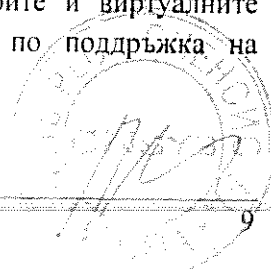
Изпълнителят трябва да осигури 100 (сто) човекочаса дейности за специалисти, които да извършат съпровод на администрации, които ще използват услугата за подаване на данни от Административния регистър към техните страници/портали, т.е. ще интегрират Административния регистър към техните страници/портали. Администрациите се определят след одобрение от Възложителя.

При наличие на промени във формата на файловете от класификатор ЕККАТЕ същите трябва да бъдат отразявани от Изпълнителя 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 поръчка.

2.2 Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер

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



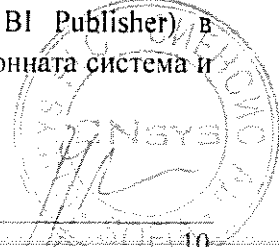
- Осигуряване на нормална работоспособност на операционните системи.
- Регулярен преглед на журнални файлове (логове) и предприемане необходими действия за отстраняване на констатирани проблеми.
- Прилагане на критични пачове, сервизни пакети одобрени от производителя на ОС съгласувано с възложителя.
- 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.

Изпълнителят трябва да 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.

Изпълнителят 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.
- 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.



- Изпълнителят трябва да осигури оперативно наблюдение на работата на софтуера, настройки за подобряване на производителността, наблюдение на сигурността на системата, препоръки за хардуерни ресурси.

3 Общи условия за поддръжка през периода

3.1 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.

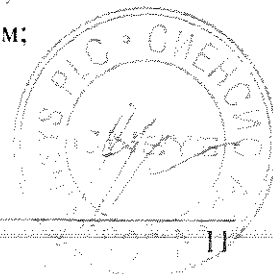
Заявки за обслужване към второ ниво на техническа поддръжка се подават от оторизираните представители на МС.

- **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 Изпълнителя.

Изпълнителят разполага с експертен екип, който осигурява дейности по:

- Приемане на заявки за поддръжка на електронен адрес iisda_support@cnsys.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;



Handwritten signature in blue ink, likely of an authorized representative.

3.2 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 Изпълнителят 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, Изпълнителят ще изпраща спецификация на промените както на Възложителя, така и на предоставен от разработчиците на други системи, които са в интеграция с ИИСДА.

3.3 Среди за разработка и тестване

Във вътрешната мрежа на изпълнителя 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://testariisda.government.bg> за ИИСДА и <http://testiisda.government.bg> за публичната информация от ИИСДА.

4 Процедура за изпълнение на поддръжката

Следната процедура ще бъде използвана за откриване и регистриране и отстраняване на докладваните проблеми и неизправностите:

4.1 Откриване на заявка за поддръжка

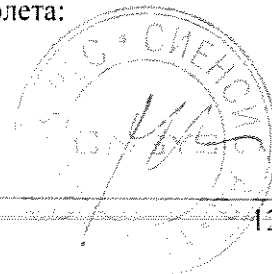
Стъпка 1. Откриване на заявка.

Заявката за поддръжка се открива с изпращане от оторизиран представител на Възложителя на попълнена по образец Заявка за поддръжка на електронния адрес на СИЕНСИС АД – iisda_support@ensys.bg с относно (subject) „ИИСДА поддръжка“.

Формата на заявката за поддръжката ще бъде съгласувана с Възложителя веднага след сключване на договора. Като минимум 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
- Административна структура, при която е наблюдаван проблемът
- Потребителско име на служителя, при когото е възникнал проблемът
- Модул, където е наблюдаван проблемът
- Функционалност, в която е наблюдаван проблемът
- Детайлно описание и стъпки за възпроизвеждане, вкл. скрийншоти
- Съобщение за грешка от системата
- Име телефон/мейл за обратна връзка

Част 2 – Попълва се от Изпълнителя

- № от регистъра на Изпълнителя
- Дата и час на получаване на заявката
- Оценка за приоритета от страна на Изпълнителя, съгласно дефинираните приоритети
- 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 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 конкретната заявка за поддръжка. Попълват се всички полета в Част 1 от заявката, като се описва подробно проблемът, 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 предоставен за целта телефонен номер, но времето за отстраняване започва да тече от получаване на заявката по имейл.

4.2 Действия след получаване на заявка за поддръжка

Стъпка 2. Назначаване на идентификатор на случая.

Дежурният служител на Изпълнителя регистрира заявката в JIRA 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 средата PRODINHOUSE и оценяване на приоритета.

На тази стъпка се прави опит за възпроизвеждане на проблема в средата PRODINHOUSE и възможностите за заобикалянето му (workaround) до отстраняването на дефекта.

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.

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.

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 в Част II 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.

4.3 Затваряне на заявката за поддръжка от Възложителя

Стъпка 4. Потвърждаване закриването на случая.

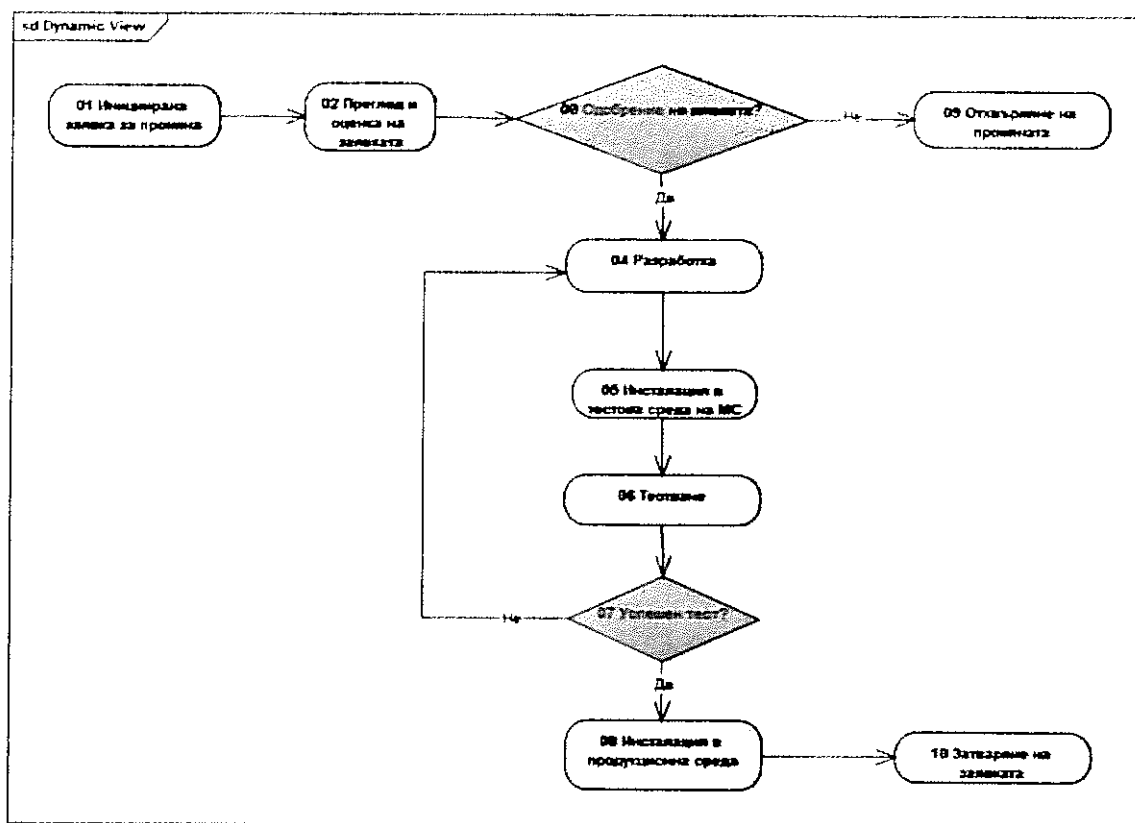
Заявителят изразява съгласието си, като връща на електронния адрес на Изпълнителя заявката за поддръжка с потвърждение за отстраняване на проблема.

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

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

Изпълнителят извършва описаните в обхвата на поддръжка дейности при спазване на процедурата за управление на процеса по пускане на заявка за промяна в ИИСДА.





Фигура 1 Процес за управление на заявки за промяна

5.1 Откриване на заявка за промяна

Стъпка 1. Инициране на заявка за промяна

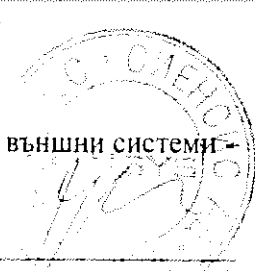
Процесът стартира с подаване на заявка за промяна. Заявка за промяна се подава от:

- **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

Handwritten signature and initials.



Заявката за промяна се иницира с изпращане от оторизиран представител на Възложителя на попълнена по образец Заявка за промяна. Приложение №1, на електронния адрес на СИЕНСИС АД – lisda_support@ensys.bg с относно (subject) „ИИСДА промяна“.

5.2 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.

5.3 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.

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.

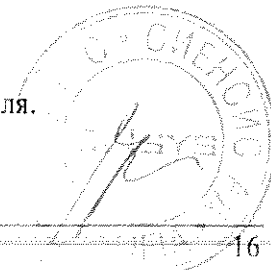
Стъпка 5. Инсталация в тестова среда на МС

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.

Handwritten signatures and notes on the right margin.



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.

5.4 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.

5.5 Затваряне на заявка за промяна

Стъпка 10. Затваряне на заявката

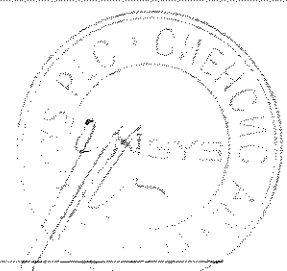
Заявката се затваря с инсталирането на промяната на продукционната среда на Възложителя.

6 Процедура за отчетност

За отчетност на гаранционната поддръжка ще използваме ежемесечни отчети (Приложение №2), които ще изготвяме до 5-то число на месеца, следващ отчетния. Отчетите ще бъдат изпращани по електронна поща на оторизираните представители на Възложителя.

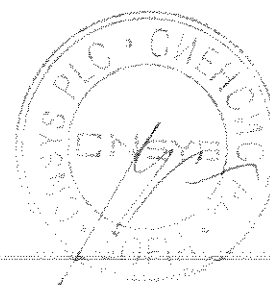
В хода на изпълнение на договора Изпълнителят ще предоставя при поискване от страна на Възложителя периодични отчети от JIRA.

Handwritten signatures and initials in the right margin.



ЗАЯВКА ЗА ПРОМЯНА

| Описание на промяната | | | |
|--|--------------------------|-------------------|------------|
| Номер: | | | Дата: |
| Инициатор: | Име | Организация | Контакти |
| Описание на промяната: | | | |
| Промяната засяга интеграцията с ЕНСУЧРДА 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: | <input type="checkbox"/> | Критичен | |
| | <input type="checkbox"/> | Съществен | |
| | <input type="checkbox"/> | Среден | |
| | <input type="checkbox"/> | 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: | <input type="checkbox"/> | Одобрена | Отхвърлена |
| Коментар: | | | |
| Планирана дата за реализация: | | | |
| За Възложителя: | Ръководител проект (име) | Организация | Дата |
| | | | |
| За Изпълнителя: | Ръководител проект (име) | Организация | Дата |
| | | | |



**Гаранционна поддръжка на информационната система
на държавната администрация
ИИСДА**

Отчет

за периода ДД.ММ.ГГГГ – ДД.ММ.ГГГГ

[Handwritten signature]

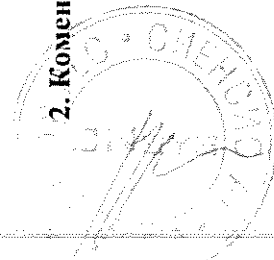
19

1. Работа по заявки за поддръжка

В рамките на отчетния период са извършени следните дейности по гаранционната поддръжка на ИИСДА:

| Модул на ИИСДА | Подадени заявки в периода | Изпълнени заявки в периода | Оставащ брой неизпълнени заявки |
|--|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1.1. Административен регистър - Структури | | | |
| 1.2. Административен регистър – Конкурси | | | |
| 1.3. Административен регистър – описание на АУ | | | |
| 1.4. Регистър услуги – СУНАУ | | | |
| 1.5. ИСПОДСАО | | | |
| 1.6. Анализи | | | |
| 1.7. Управление на съдържание | | | |
| 1.8. Наблюдение и статистики | | | |
| 1.9. Администриране и одит | | | |

2. Коментари и забележки (ако е приложимо)



Handwritten signature and initials.

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 1680, 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”

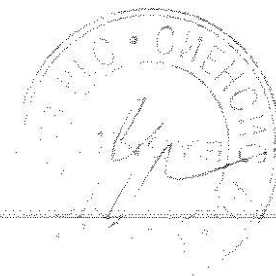
Име и фамилия: Николай Медаров

Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат:

чл. 2 от 33ЛД

27-03-2017



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 1680, ж.к. „Бели брзи“, 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

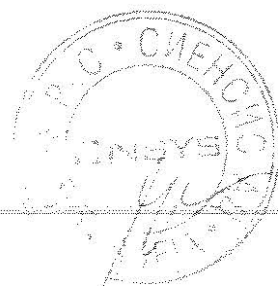
Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат:

чл. 2 от ЗЗЛД



27-03-2017



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

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 1680, ж.к. „Бели брези“, ул. „Лерин“ № 44-46 – участник в процедура за възлагане на обществена поръчка 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 посяга наказателна отговорност по чл. 313 от Наказателния кодекс.

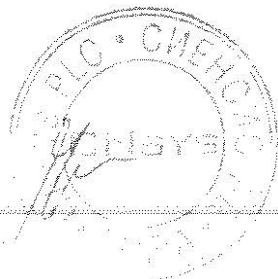
Дата: 27.03.2017 г.

Декларатор:

чл. 2 от ЗЗЛД



Handwritten signature and initials, possibly "N. Medarov" and "M. Medarov".



ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ¹

от

СИЕНСИС АД

гр. София 1680, ж.к. „Бели брзи“, ул. „Лерин“ № 44-46
(пълно наименование и адрес на управление)

Участник в открита процедура по възлагане на обществена поръчка, с предмет:
„Осигуряване на техническа поддръжка на виртуалната среда, специализирания и
системен софтуер на ИИСДА“

Във връзка с обявената процедура за възлагане на обществена поръчка с гореносочения предмет, след като се запознахме с документацията за участие, декларираме, че сме съгласни да изпълним нейния предмет, като отправяме следното ценово предложение:

| дейност | срок/единица | единична цена лв. без ДДС | общо за дейността за периода на поддръжка, лв. без ДДС |
|---|--------------------|------------------------------|--|
| 1.1. Поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА* | 12 месеца | 6 000 | 72 000 |
| 1.2. Разработка на нови въпросни форми за модул „Годишен отчет“ | 5 форми | 3 050 | 15 250 |
| 1.3. Изменения в съществуващи въпросни форми за модул „Годишен отчет“ | 10 форми | 2 800 | 28 000 |
| 1.4. Дейности, свързани с вграждане на информация от Административния регистър в страници/портали на административни структури, одобрени от Възложителя | 100 човеко часа | 20 | 2 000 |
| 2. Поддръжка на виртуалната среда и системен софтуер** | 12 месеца | 900 | 10 800 |
| общо | | | 128 050 |

* Прогнозната максимална месечна стойност за поддръжка на специализирания софтуер на ИИСДА по т.1.1. е до 12 000 лв. без ДДС.

** Прогнозната максимална месечна стойност за поддръжка на виртуалната среда, специализирания и системен софтуер на продукционната и тестовата среда на ИИСДА е до 2 000 лв. без ДДС.

¹ Забележка: Този документ задължително се поставя от участника в отделен запечатан непрозрачен плик – ПЛИК с надпис „Предлагани ценови параметри от СИЕНСИС АД (име на участника)“

Предложената от нас цена включва всички разходи за цялостното, точно, качествено и срочно изпълнение на поръчката, съгласно нормите и нормативите, предвижданията и изискванията на Документацията за участие, предложените от нас условия за изпълнение на поръчката, проектодоговора, както и всички законови изисквания за осъществяване на всички дейности, включени в предмет на горепосочената обществена поръчка в съответния вид и обем.

Име и фамилия: Николай Медаров

Длъжност: Изпълнителен директор

Подпис и печат: **чл. 2 от ЗЗЛД**



27-03-2017
Всяка страница от ценовото предложение трябва да е подписана и подпечатана от участника, като се посочи име и фамилия на лицето поставило подписа.

Handwritten signatures and initials:
Top right: A large handwritten signature.
Middle right: A signature that appears to be 'Hes'.
Bottom right: A large, stylized handwritten signature.