

ОБРАЗЕЦ № 2

Наименование на Участника :	Бул Ес Ай ООД
Седалище по регистрация :	гр.София, ул.Христина Морфова №39
BIC; IBAN:	UNCRBGSF BG52UNCR70001520477529
Булстат номер /ЕИК/ :	131423631
Точен адрес за кореспонденция:	България, София 1113, ул. Чарлз Дарвин №14А, вход Б, ет.3
Телефонен номер :	02 4897004
Факс номер :	02 9631407
Представяващ:	Димитър Руменов Димитров, упълномощен представител
e-mail :	office@bul-si.bg

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

ДО

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪНШНИТЕ
РАБОТИ

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Наименование на поръчката: *Следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси*

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Поемаме ангажимент да изпълним поръчката в съответствие с Вашите изисквания и приложимите нормативни изисквания и представяме на Вашето внимание настоящото предложение за изпълнение предмета на поръчката, както следва:

I. Запознати сме и приемаме изцяло и безусловно изискванията на предоставената документация за участие в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „Следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси“, като заявяваме че ако бъдем избрани за Изпълнител ще изпълним поръчката при спазване на изискванията на Възложителя, съгласно техническото задание (Приложение № 1, неразделна част от документацията) и в съответствие с нормите на действащото законодателство на Република България, при следните условия:

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

1

1. Предлагаме да изпълним предмета на поръчката, като изпълним дейностите, подробно описани в приложеното към документацията Техническо задание за „Следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси“;

2. Предлагаме следните срокове за изпълнение на поръчката:

2.1. Срокът на изпълнение на обществената поръчка е **24 (двадесет и четири) месеца**, считано от датата на извеждане на договора в деловодството на Министерство на външните работи (МВнР);

2.2. Срок за реакция за при възникване на проблем/инцидент, считано от времето на докладването му, с ниво на въздействие:

2.2.1. Критично / Приоритет 1 - до 10 (десет) минути;

2.2.2. Високо / Приоритет 2 – до 30 (тридесет) минути;

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

2.2.3. Средно / Приоритет 3 – до 1 (един) час;

2.2.4. Ниско / Приоритет 4 – до 2 (два) часа;

Сроковете за реакция не надвишават посочените от Възложителя в Техническото задание.

2.3. Срок за пълно разрешаване на проблема/инцидента, считано от времето на регистрирането му, с ниво на критичност:

2.3.1. Критично – до 1 (един) час;

2.3.2. Високо – до 8 (осем) часа;

2.3.3. Средно – до 24 (двадесет и четири) часа;

2.3.4. Ниско – до 24 (двадесет и четири) часа.

Сроковете за пълно разрешаване на проблема не надвишават посочените от Възложителя в Техническото задание.

3. При изпълнението на обществената поръчка се задължаваме:

3.1 Да осигурявам(е) нормалното и безпроблемно функциониране на публичния (Интернет) портал на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%) за подаване на електронни заявления и необходимите съпътстващи документи за извършване на консулски услуги;

3.2. Да осигурявам(е) нормалното и безпроблемно функциониране на Интранет портала на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%), използван от служители на консулските служби и НВЦ;

3.3. Да осигурявам(е) експлоатационна поддръжка и работоспособност на интерфейса за връзка между КБД и централната компонента ЦБД, базиран на FTP протокол за пренос на файлове;

3.4. Да осигурявам(е) експлоатационна поддръжка на подпомагащите работата на системата приложения и интерфейси за връзка с периферните устройства за печат, сканиране и снемане на биометрични данни, гарантираща непрекъснатост, безпроблемност и сигурност, инсталирани по консулските служби.

4. Поемам(е) ангажимент да обезпеча(им) следгаранционното обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси при Възложителя при следните условия:

4.1. Всички дейности по поддръжката, посочени в настоящата техническа спецификация, се предоставят така, че да осигурят наличност и непрекъсваемост на услугите, предоставяни от визовия център и консулските служби 24часа/7дни в седмицата, без почивен ден.

4.2. Поемам(е) ангажимент да осигурим достатъчен брой специалисти (минимум двама) на място в ЦУ на МВнР, които да предоставят второ и трето ниво на поддръжка на крайните потребители на КБДИ, съгласно изискванията на Възложителя.

4.3. Ще предоставя за своя сметка през единна точка за контакт/достъп (Service Desk) приемане на телефонни обаждания, електронни съобщения и онлайн заявки. Ще предоставя(им) уеб базирана система за регистриране и проследяване на проблемите и инцидентите, която се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя.

4.4. Управлението на риска е съгласно подход за управление на риска, описан в **Приложение 2.5.** към настоящото техническо предложение. Представяме списък в **Приложение 2.6.** с идентифицираните рискове с оценка на вероятност, въздействие и мерки за реакция. През времето на изпълнение на поръчката ще следим рисковете, оценявайки тяхното влияние, ще анализираме ситуацията и ще идентифицира (евентуално) нови рискове. Ще поддържа актуален списък с рисковете и ще докладваме състоянието на рисковете най-малко с месечните отчети за напредъка.

5. Поемам(е) ангажимент да обезпеча(им) следгаранционното обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси при Възложителя, като изпълняваме минимум следните дейности:

5.1. Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;

5.2. Разрешаване на проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на системата - отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;

5.3. Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на системата;

5.4. Предоставяне и инсталиране на нови версии на КБДИ, отстраняващи възникнали проблеми и оптимизиращи нейната работа;

5.5. Инсталация, преинсталация и миграция на приложното програмно осигуряване на компонентите на системата върху съществуващо или ново техническо оборудване;

5.6. Настройка на конфигурационните и експлоатационни параметри на системата;

5.7. Възстановяване работата на системата след повреда на технически ресурси;

5.8. Поддръжка и разрешаване на проблеми със системния софтуер на виртуалните сървъри, където е инсталирана КБДИ;

5.9. Съдействие при отстраняване на проблеми със системния софтуер върху работни станции на служителите от консулските служби и НВЦ, отнасящи се до функционирането на системата;

5.10. Поддръжка и разрешаване на проблеми със софтуера на базата данни на КБДИ;

5.11. Периодично обновяване версиите на операционните системи, приложните сървъри, сървърите за бази данни, и спомагателните сървъри приложения при излизане на нови стабилни версии;

5.12. Съдействие при избора на биометрични устройства и технологии;

5.13. Интеграция на нови биометрични и други специализирани устройства към КБДИ;

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

5.14. Консултации и съдействие при администриране на КБДИ;

5.15. Анализ и отстраняване на проблеми, възникващи при обработка на постъпващите данни от външни доставчици на услуги, вкл. при постъпване на некоректни иди непълни данни, дублиране на данни и др.;

5.16. Анализ и отстраняване на проблеми, възникващи при работата на КБДИ в консулските служби на Република България;

5.17. Оптимизиране на времето за достъп до информацията в базата данни при необходимост, след натрупване на големи количества биометрични данни;

5.18. Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;

5.19. Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;

5.20. Експертни консултации за системните администратори на Възложителя за идентифициране на дефекти или грешки в системата;

5.21. Наблюдение и оценка на достъпността на услугите на КБДИ;

5.22. Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;

5.23. Наблюдение и следене на използваните ресурси от системата чрез инструмент за наблюдение на сървърите (Server Monitoring Tool);

5.24. Наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането й;

5.25. Осигуряване на условия за развитие и добавяне на нови компоненти на КБДИ, без да се нарушава работата на съществуващите;

5.26. Периодична профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системата като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;

5.27. Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддръжане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системата;

5.28. Администриране на базите данни и приложните програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;

5.29. Изготвяне на препоръки за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в ОС, версията на браузърите, версията на системата;

Заличено
на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

4

БУЛ ЕС АЙ ООД

България, София 1113, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" 14А, вх. Б, ет. 3. тел: + 359 2 489 7004, e-mail: office@bul-si.bg

www.bul-si.bg

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

5.30. Анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системата;

5.31. Обслужване, наложено поради взаимодействие на системата с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от Изпълнителя;

5.32. Обучения на нови потребители от страна на Възложителя за работа със системата КБДИ – за администратори и служители в консулските служби;

5.33. Обучението се провежда чрез използването на онлайн средства за обучение, като всички материали за обучението се предоставят в електронен формат;

Заличено на осн. чл.2 от ЗЗЛД 5.34. Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси, свързани с поддръжката на системата;

5.35. Взаимодействие с фирмите, поддържащи системата ЦБДИ, оборудването в НВЦ и мрежовата свързаност, под координацията на Възложителя, при идентифициране и разрешаване на проблеми и инциденти с КБДИ.

5.36. Възстановяване на системата от backup;

5.37. Изготвяне на план и поддържане на процедури за архивиране на системата;

5.38. Изготвяне и поддържане на процедура за свързване на нови устройства към КБДИ;

5.39. Оказване на съдействие при администрирането на КБДИ от страна на системни администратори на Възложителя;

5.40. Оказване на съдействие при мониторинга на системата от страна на системни администратори на Възложителя;

5.41. Обучение на потребители и на експерти - служители на МВнР - по експлоатацията на системата.

5.42. Изготвяне на актуални ръководства за потребителите на КБДИ – за служители и за граждани, съдържащи и информация с често задавани въпроси и отговори на тези въпроси;

5.43. Изготвяне на актуални ръководство за администраторите на КБДИ, съдържащи и информация с често задавани въпроси и отговори на тези въпроси;

5.44. Изготвяне на видеа – ръководства за работа със системата – за крайни потребители – служители и граждани.

5.45. Поддържане на съответствието и информационния обхват на КБДИ съгласно Регламента на Визовата информационна система на ЕС;

5.46. Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;

5.47. Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;

5.48. Изготвяне на тестови сценарии за симулация на процеси, подлежащи на проверка или промяна;

5.49. Консултантска помощ при необходимост от проверка на интерфейсите процедури за връзка с други системи;

5.50. Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на бизнес процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

Заличено на осн. чл.2 от ЗЗЛД

6. Регистрация на проблем/инцидент от страна на Възложителя може да бъде извършена на телефон +359 2 489 7032 и/или електронна поща support-econsolate@bul-si.bg и/или в електронната система www.bul-si.bg/support/, като декларирам(е), че ползването на телефонните няма да поставя Възложителя пред необходимост да заплаща разговори по международни тарифи и тарифи на услуги с добавена стойност.

7. Регистрация на проблем/инцидент от страна на външни потребители (граждани) на публичния (Интернет) портал може да бъде извършена на електронна поща support-econsolate-public@bul-si.bg.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

8. Декларираме, че съм (сме) запознат(и) със съдържанието на проекта на договора за възлагане на обществената поръчка и приемаме без възражения клаузите в него.

9. Приемам(е) валидността на нашето предложение да бъде **6 (шест)¹** месеца от крайния срок за получаване на офертите и то ще остане обвързващо за мен (нас), като може да бъде прието от Възложителя по всяко време преди изтичане на този срок.

10. Декларираме, че при изготвяне на офертата са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда, закрила на заетостта и условията на труд.²

Приложения:

1. Документ за упълномощаване, когато лицето, което подава офертата, не е законният представител на участника (*когато е приложимо*);
2. Образец на протокол за обслужване;
3. Образец/заявка за регистриране на инциденти/проблеми и отчитане на статуса на разрешаването им – *бланка предложена от участника*;

¹ Не по-малко от 4 месеца

² Съгласно чл.115 от ЗОП при изпълнението на договорите за обществени поръчки изпълнителите и техните подизпълнители са длъжни да спазват всички приложими правила и изисквания, свързани с опазване на околната среда, социалното и трудовото право, приложими колективни споразумения и/или разпоредби на международното екологично, социално и трудово право, съгласно Приложение № 10 към чл.115 от ЗОП, а именно:

1. Конвенция № 87 за синдикалната свобода и закрилата на правото на синдикално организиране, приета в Сан Франциско на 17 юни 1948 г.
2. Конвенция № 98 за правото на организиране и на колективно договаряне, приета в Женева на 8 юни 1949 г.
3. Конвенция относно принудителния или задължителния труд, приета в Женева на 28 юни 1930 г.
4. Конвенция № 105 относно премахването на принудителния труд, приета в Женева на 25 юни 1957 г.
5. Конвенция № 138 относно минималната възраст за приемане на работа, приета в Женева на 26 юни 1973 г.
6. Конвенция № 111 относно дискриминацията в областта на труда и професиите, приета в Женева на 25 юни 1958 г.
7. Конвенция № 100 за равенството в заплащането, приета в Женева на 29 юни 1951 г.
8. Конвенция № 182 относно забраната и незабавни действия за ликвидирането на най-тежките форми на детския труд, приета в Женева на 17 юни 1999 г.
9. Виенска конвенция за защита на озоновия слой, подписана във Виена на 22 март 1985 г., и Монреалски протокол за веществата, които нарушават озоновия слой, подписан в Монреал на 16 септември 1987 г.
10. Базелска конвенция за контрол на трансграничното движение на опасни отпадъци и тяхното обезвреждане, подписана в Базел на 22 март 1989 г.
11. Стокхолмска конвенция за устойчивите органични замърсители, съставена в Стокхолм на 22 май 2001 г.
12. Конвенция относно процедурата по предварително обосновано съгласие при международната търговия с определени опасни химични вещества и пестициди, съставена в Ротердам на 10 септември 1998 г., и нейните три регионални протокола
13. Конвенция № 95 за закрилата на работната заплата, приета в Женева на 1 юли 1949 г.

Заличено
на осн.
чл.2 от
ЗЗЛД

4. Процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването – да се посочи какви действия ще бъдат предприети от участника;
5. Подход за управление на риска.
6. Списък с идентифицираните рискове с оценка на вероятност, въздействие и мерки за реакция;
7. Декларация за конфиденциалност по чл. 102, ал. 1 от ЗОП, по **Образец № 4** – (не е задължителна част от офертата, като същата се представя по преценка на участника и при наличие на основания за това).

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Други документи касаещи предложението за изпълнение на поръчката.

- 8.1. Сертификат за внедрена система за управление на качеството по стандарт БДС EN ISO 9001:2015
- 8.2. Сертификат за внедрена система за управление на услугите (IT Service Management System) съгласно стандарт ISO/IEC 20000-1:2011
- 8.3. Сертификат за внедрена система за сигурност на информацията съгласно стандарт БДС EN ISO 27001:2013

Подпис

Дата

Име и фамилия

Длъжност

[качество на представляващия
участника]

Наименование на участника

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

22/10/2018 г.

Димитър Руменов Димитров
Упълномощен представител

Бул Ес Ай ООД

БУЛ ЕС АЙ ООД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

7

Заличено
на осн.
чл.2 от
ЗЗЛД

Приложение 2.1.

**ДОКУМЕНТ ЗА УПЪЛНОМОЩАВАНЕ НА ДИМИТЪР РУМЕНОВ ДИМИТРОВ,
УДОСТОВЕРЯВАЩ ПРАВАТА МУ ДА ПОДАВА ОФЕРТАТА**

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

8

Приложение 2.2.

ОБРАЗЕЦ НА ПРОТОКОЛ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

Номер: Възложител:

Дата:

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Относно:

Съставил:

До:

Тел.:

Тел.:

E-mail:

E-mail:

1. Описание на проблема (от Възложителя)	
2. Анализ на проблема	
3. Извършени дейности за отстраняване на проблема	
4. Тестване и имплементиране	

Дата	За Изпълнителя:		За Възложителя:	
	Име:		Име:	
	Подпис:		Подпис и печат:	

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

9

БУЛ ЕС АЙ ООД

България, София 1113, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" 14А, вх. Б, ет. 3. тел: + 359 2 489 7004, e-mail: office@bul-si.bg

www.bul-si.bg

ПЪЛНОМОЩНО

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Долуподписаният Красимир Благоев Антонов, ЕГН: _____, притежаващ л.к. N _____

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

изд. на 14.09.2010 г. от МВР-София, с постоянен адрес в гр. София, кв. _____, в качеството си на управител на **"БУЛ ЕС АЙ" ООД, ЕИК 131423631**, със седалище и адрес на управление в гр.София, район „Витоша“-1415, кв. „Драгалевци“, ул. „Христина Морфова“ 39 и търговски адрес в гр. София, район „Изгрев“ 1113, кв. Изток, ул. „Чарлз Дарвин“ No 14А, вх. Б, ет. 3, телефони: (02) 489 70 04, (02) 489 70 32, факс: (02) 963 14 07, с настоящото

УПЪЛНОМОЩАВАМ

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Г-н Димитър Руменов Димитров, ЕГН: _____), притежаваща л.к. N _____, изд. на 16.05.2011 г. от МВР-София, с постоянен адрес в гр. _____, в качеството и на съдружник и служител в **"БУЛ ЕС АЙ" ООД, ЕИК: 131423631**,

със следните права:

1. Да ме представлява в качеството ми на управител на **"БУЛ ЕС АЙ" ООД** и да извършва всякакви правни и фактически действия от името и за сметка на дружеството пред всички държавни органи и учреждения, пред всички административни, данъчни, митнически, осигурителни, регулаторни и местни органи на власт, пред всички съдилища, нотариуси, съдии-изпълнители, служби по вписванията, арбитражи, регистри и особени юрисдикции на територията на Република България, пред всички физически и юридически лица, както и навсякъде където е необходимо във връзка с дейността на дружеството и упражняване правата и защитата на законните интереси на **"БУЛ ЕС АЙ" ООД**.
2. Да открива от името на **"БУЛ ЕС АЙ" ООД** банкови сметки във валута, каквато намери за добре, в които банки намери за добре, да внася неограничено и да тегли пари в брой и нарежда суми от тях в размер до 80 000 (осемдесет хиляди) лева, както и да тегли пари в брой и нарежда от други съществуващи сметки на дружеството парични суми в размер до 80 000 (осемдесет хиляди) лева, да подписва платежни нареждания, декларации и всякакви други документи, които банките изискват, да получава банковата поща, да открива, да подписва договори, касаещи откриването и обслужването на банковите сметки и трезори на дружеството, а също и да извършва всякакви други банкови операции, каквито е необходимо за изпълнение задълженията на дружеството към трети физически и юридически лица, държавни и административни органи, включително данъчни и осигурителни органи. Да задължава дружеството, да подписва договори за банкови гаранции, да осигурява и да предоставя от името на дружеството

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



всякакви по вид обезпечения на трети лица, да подписва записи на заповед, да поема менителни задължения и др. в размер до 80 000 (осемдесет хиляди) лева при необходимост от осигуряване на обезпечения по задължения на дружеството към всички и всякакви трети физически и юридически лица, в това число банки, застрахователи, възложители на обществени поръчки по см.на ЗОП, данъчни органи, местни и централни органи на власт и др.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

3. Да преговаря и да сключва и подписва договори и анекси към договори от името на "БУЛ ЕС АЙ" ООД, в това число граждански договори, търговски договори, договори за изпълнение на обществени поръчки, по които "БУЛ ЕС АЙ" ООД е избрано за изпълнител и всякакви други по своя преценка, да извършва всякакви правни и фактически действия, необходими във връзка с подписването и изпълнението на правните сделки, по които "БУЛ ЕС АЙ" ООД е страна, да изпълнява и да получава изпълнение по сключени договори, както и да извършва всякакви правни и фактически действия свързани с дейността на дружеството, както и свързани с дейността на дружеството в качеството му на съдружник в създадените по реда на ЗЗД граждански дружества: „АЙ БИ ЕС БУЛ ЕС АЙ“ ДЗЗД, „ПИ БИ ПИ“ ДЗЗД, „МАП БУЛ“ ДЗЗД, „Ви Джи Би“ ДЗЗД и „ВИС 2020“ ДЗЗД.
4. Да подписва от мое име в качеството ми на управител и от името на "БУЛ ЕС АЙ" ООД всякакви документи във връзка с правата по настоящото пълномощно, включително договори, допълнителни споразумения към сключени договори и приложения към същите, декларации, нареждания, фактури, молби, в това число иски молби, жалби, справки-декларации и други документи.
5. Да преупълномощава трети лица и/или адвокати с правата или част от правата по настоящото пълномощно.

Настоящото пълномощно е валидно за срок до 25.10.2018 година и следва да се тълкува максимално разширително в полза на упълномощеното лице.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

УПЪЛНОМОЩИТЕЛ:

(Красимир Благоев Антонов – управител на " БУЛ ЕС АЙ" ООД)

Красимир Благоев Антонов

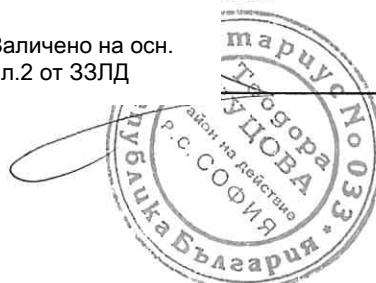
На 17.10.2018 г., ТЕОДОРА ВУЦОВА, нотариус в район РС София с рег. № 033 на Нотариалната камара, удостоверявам подписите върху този документ, положени от:
КРАСИМИР БЛАГОЕВ АНТОНОВ, ЕГН: 6901136926, АДРЕС: СОФИЯ - Като управител на БУЛ ЕС АЙ ООД, ЕИК: 131423631, СЕДАЛИЩЕ: СОФИЯ - Упълномощител
Рег. № 15197

Ст

Нотариус:

СЛАВЕЯ
БА-КИРИЛОВА
НИК-НОТАРИУС
ЗАМЕСТВАНЕ

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Приложение 2.3.

**ОБРАЗЕЦ/ЗАЯВКА
ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНЦИДЕНТИ/ПРОБЛЕМИ И ОТЧИТАНЕ НА СТАТУСА НА
РАЗРЕШАВАНЕТО ИМ**

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Целта на настоящия документ е да документира възникнали проблеми при експлоатация на **Националната визова информационна система - компоненти Клиентска база данни и интерфейси**. Документът следва да бъде попълнен от представител на Възложителя.

Описание (стъпки, при които е възникнал проблема – точност, доколкото е възможно)	
Резултат (до какво водят тези стъпки)	
Дата и част на инцидента/проблема (приблизително)	
Име на потребителя, при който е възникнал проблема (ако има такъв)	
Използван браузър и неговата версия	
Използвани добавки, плъгини или блокери към браузъра (ако има такива)	
Операционна система (Windows, Mac, Linux) и нейната версия (при наличен скрийншот е нужна само версията)	

Заличено
на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

10

Резолюция на екрана (ако проблемът е визуален)	
Позволени ли са Cookie-та на браузъра?	
Изтрит ли е кеша на браузъра?	

Статус на обработка

Номер на заявката	Статус на изпълнение
XXXX	<input type="checkbox"/> Reported <input type="checkbox"/> Acknowledged <input type="checkbox"/> Open <input type="checkbox"/> Resolved <input type="checkbox"/> In review <input type="checkbox"/> In progress <input type="checkbox"/> Closed

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

Заличено на
чл.2 от 33ЛД

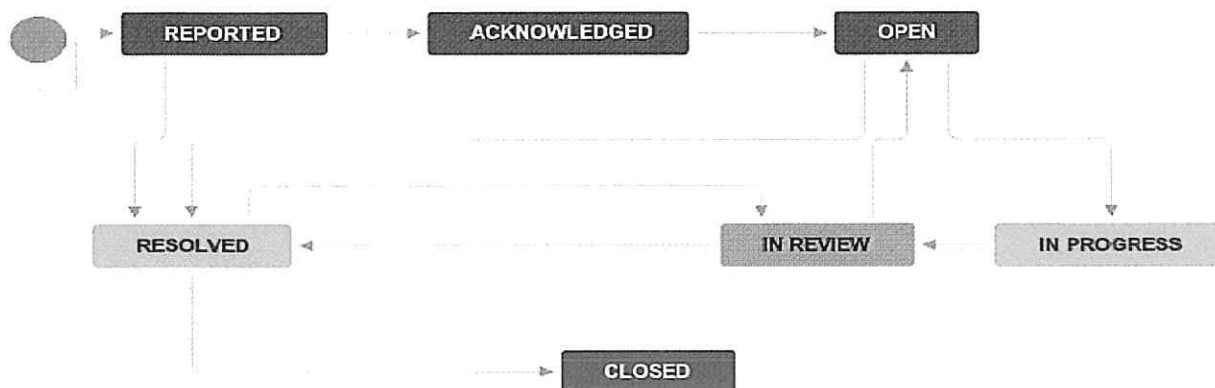
Приложение 2.4.

**ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЗАЯВКА ЗА ПРОБЛЕМ И ДЕЙСТВИЯ ЗА
ОТСТРАНЯВАНЕТО**

Процедурата включва следните стъпки:

- *Регистриране и класифициране на проблемите* - След получаване на сигнал за инцидент по някой от наличните комуникационни канали (телефонно обаждане, електронно съобщение и заявка в уеб-системата за регистриране на проблеми) инцидентът се регистрира в приложението за регистриране на проблеми, като при необходимост Възложителя може да бъде помолен да предостави допълнителна информация по проблема (като съдържание на лог-файлове, подробности по конфигурирането, тестови данни и др.) по време на всяка фаза от обработката на проблема.
- *Диагностика* - В зависимост от категорията/ приоритета/ влиянието/ спешността на проблема се предприемат действия за локализиране на източника на проблема. Когато това е възможно, Бул Ес Ай ООД ще използва собствени среди, за да възпроизведе проблема и анализира условията, които са го причинили. При необходимост Бул Ес Ай ООД може да ползва достъп до реалната/тестовата среда на Възложителя, с достъп само за четене и под наблюдение, с цел получаване на подробна информация по проблема.
- *Решаване и тестване* - След като източникът на проблема бъде открит, отговорникът по инцидента докладва диагнозата и предложеното решение на Възложителя, който преглежда предложеното решение и участва в оценката му. Решението се тества за изчерпателност и съвместимост със системата. След като се тества, цялостното решение се доставя на Възложителя

Обработката на всяка заявка минава през стъпките, дадени на следващата фигура:



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Reported - заявката/проблемът е регистриран в системата

Acknowledged - извършва се оценка на заявката/проблема

Open - заявката/проблемът преминава в статус отворен, започва работата по него

Resolved - заявката/проблемът е разрешен

In Review - преглежда се дали наистина е разрешен проблемът/заявката

In progress - продължава работата по заявката/проблема

Closed - заявката/проблемът е разрешен, проверен и затворен.

За приемане на заявките за инциденти или проблеми ще се използва единна точка, а именно сайта на Бул Ес Ай ООД - <http://www.bul-si.bg/support/>, където се избира от навигацията бутон „Поддръжка”. Визуализира се екранът за вход към секция „Поддръжка” и потребителят въвежда реквизитите за вход (потребителско име и парола) предоставени от Изпълнителя.

Визуализира се форма за регистрация на проблеми, която съдържа задължителни и опционални полета, отнасящи се до предоставянето на детайлна и пълна информация за инцидента.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Проект *

—Избери—

Описание *

Резултат*

Дата

10.09.2018

Браузер*

Плъгини

Операционна система

—Избери—

Резолюция

—Избери—

Файл png/jpg/jpeg/pdf

Choose File no file selected

Изтрихте ли кеша на браузера? ☐ Да ☐ Не

Изтрихте ли куките на браузера? ☐ Да ☐ Не

Изпрати

Формата съдържа следните полета, в които да се попълни информация:

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

1. Описание (стъпки, при които е възникнал проблема - точност до колкото е възможно);
2. Резултат (до какво водят тези стъпки);
3. Дата и час на инцидента (приблизително);
4. Име на потребителя, при който е възникнал проблема (ако има такъв);
5. Използван браузер и неговата версия;
6. Използвани добавки, плъгини или блокери към браузера (ако има такива);
7. Операционна система (Windows, Mac, Linux) и нейната версия (при наличен скриншот е нужна само версията);
8. Резолюция на екрана (ако проблемът е визуален);
9. Скриншот на крайния резултат (незадължително);
10. Позволен ли са Cookie-та на браузера?
11. Изтрит ли е кеша на браузера?

След като представителят на Възложителя е подал оплакването, то се регистрира системата за инциденти на Изпълнителя. Инцидентът бива проверен, квалифициран и възложен за отстраняване. След отстраняването му, клиентът бива уведомен за промяната.

Регистрацията на инциденти може да се осъществи и чрез имейл адрес, телефон или някой от другите предоставени начини на комуникация, като принципа на регистрация се запазва същия.

Заличено
на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

ПОДХОД ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Рисковете са основен фактор при управлението на един проект. По отношение на управлението на рисковете ще се базираме изцяло на PMI методологията, като ще я адаптираме за нуждите на настоящия проект.

Процесът по управление на рискове представлява систематизиран процес на непрекъснато идентифициране, анализиране, планиране и реакция на рисковете. Проектните рискове са събития, които при случването им могат да окажат положителен или негативен ефект върху изпълнението на проекта. За успешното управление на рисковете е необходимо да има информираност и ангажимент и от двете страни - изпълнител и възложител.

Като една от първите стъпки след започване на един проект е създаването на план за управление на рисковете, съобразен с конкретните изисквания на проекта и който е необходимо да бъде актуализиран през целия цикъл на изпълнение. Планът за управление на риска дефинира подхода, процесите за управление на риска, периодичността на разглеждане и необходимите ресурси. Като входни параметри за създаването му се използват обхвата (техническо задание, техническо предложение), плановите за управление на проекта (като управление на комуникации, на графика, на разходите), налични материали, касаещи изпълнението на проекта. Планът за управление на риска се създава съвместно от изпълнителя и възложителя.

По-долу са описани основните елементи на плана за управление на риска:

Роли и отговорности

Различни роли са включени в процеса на управление на риска.

Роля	Отговорности
Ръководител на проекта от страна на възложителя (Отговорно лице)	Одобрява предложения план за управление на рисковете и ако има промени в него Най-високо ниво при ескалация Отговаря за рисковете на ниво цялостен проект
Координатор на проекта от страна на възложителя	Отговаря за поддържането на регистъра на рискове Управлява процеса по управление на рисковете Ръководи работните срещи свързани с рисковете Отговаря за отчитането на рисковете пред ръководителя на проекта от страна на възложителя
Ръководител на проекта от	Оказва пълно съдействие при идентифицирането,

Роля	Отговорности
страна на изпълнителя	класифицирането и наблюдението на рисковете Ниво на ескалация от страна на изпълнителя
Координатор на проекта от страна на изпълнителя	Отговарят за идентифицирането на рисковете за дейностите, за който отговарят и ги рапортуват на ръководител на проекта от страна на изпълнителя
Експерти	Участват при идентифицирането, класифицирането на рисковете в областите където участват

Описаните роли по-горе имат различно ниво на участие по време на процеса по управление на рисковете:

Съпки	Роли и отговорности				
Заличено на осн. чл.2 от ЗЗЛД	Р-л на проекта (възложител)	Координатор (възложител)	Р-л на проекта (изпълнител)	Координатор (изпълнител)	Експерти
Планиране на управлението на риска	А	О	О	О	-
Идентифициране на рисковете	И	О	О	О	О
Оценка на риска	И	О	О	О	И
Планиране на реакция при случване на даден риск	И	О	О	О	И
Наблюдение и контрол на рисковете	И	О	И	О	И

Легенда:

А - Отговорен за процеса

О - Отговаря за изпълнението на заложеното

И - Да бъде информиран

Заличено на осн. чл.2 от ЗЗЛД

Процес по управление на риска

Процес по управление на риска се състои от следните 6 стъпки:

- *Планиране на управлението на рисковете* – определяне на подхода и планиране на дейностите, свързани с управлението на рисковете по време на проекта,
- *Идентифициране на рисковете* – определяне кой рискове могат да повлияят на проекта и документиране на техните характеристики
- *Качествен анализ на риска* – изпълнява се анализ на рисковете и условията за приоритизиране на техния ефект върху проекта.
- *Количествен анализ на риска* – оценява вероятността и последствията от рисковете и тяхното влияние върху целите на проекта в цифрово изражение
- *Планиране на реакция при случване на даден риск* – разработват процедури и техники за намаляване на влиянието на даден риск.
- *Наблюдение и контрол на рисковете* – периодично наблюдение на вече идентифицираните и приоритизирани рискове, идентифициране на нови такива, изпълнение на планове за смекчаване на рисковете и оценка на тяхната ефективност.

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

Планиране на управлението на риска

На тази стъпка се преглежда предложения план за управление на рисковете, извършват се промени и се одобрява окончателния вариант. При обсъждането на плана за управление на риска участват координаторът от страна на възложителя и ръководителя на проекта от страна на изпълнителя. Дефинира се процеса, планира се периодичността на наблюдение, извършва се преглед на вече идентифицираните рискове, кой да бъде информиран, дефинира се темплейт.

Идентифициране на рисковете

На този етап се идентифицират потенциалните рискове. Като първа стъпка ще се разгледат отново идентифицираните и включените в техническата оферта рискове и ще се прави периодична проверка (на всеки етап) на вече идентифицираните рискове, както дефинирането на нови такива. Идентифицирането на рисковете се осъществява на специални срещи, преглед на документацията на проекта, разговори с участниците в проекта и др. Идентифицираните рискове се описват подробно и включват информация за причината, оценка от гледна точка на вероятност и влияние, влияние върху проекта от гледна точка на разходи, време и качество. Всички идентифицирани рискове се включват в регистър на рисковете, който съдържа детайли за всички рискове, тяхната оценка от гледна точка на вероятност и влияние, отговорници, мерки за преодоляването на въздействието им и статус. Участници в процеса по идентифициране ще бъдат координаторът на страна на възложителя,

Заличено
на осн.
чл.2 от 33ЛД

ръководителя на екипа от страна изпълнителя и при необходимост експерти от двата екипа.

Качествен анализ на риска

При качествения анализ на риска се оценява приоритета на идентифицираните рискове, като се вземе предвид вероятността за случване на риска, степента на влияние върху проекта и взаимната връзка между рисковете. Влиянието се оценява на база обхват, разходи, време, ресурси, качество, ползи. Оценката на риска = вероятност x степен на влияние. На фигурата е показана примерна матрица на рисковете.

ВЛИЯНИЕ	5	средно	средно	високо	високо	високо
	4	ниско	средно	средно	високо	високо
	3	ниско	средно	средно	средно	високо
	2	ниско	ниско	средно	средно	средно
	1	ниско	ниско	ниско	ниско	средно
		10%	30%	50%	70%	90%
		вероятност				

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Рисковете с ниска вероятност и влияние върху проекта могат да бъдат пренебрегнати. Рисковете със средна и висока вероятност или среден и висок ефект трябва да бъдат следени и анализирани. За рисковете с висока вероятност и ефект задължително се изпълнява количествен анализ и трябва да бъдат управлявани.

Количествен анализ на риска

На тази стъпка от процеса се анализира ефекта върху проекта при случване на риска в цифрово изражение. Количественият анализ се изпълнява върху рисковете, които са приоритизирани при качествения анализ, като значими за успешното изпълнение на проекта.

Планиране на реакция за предотвратяване или при случване на даден риск

На тази стъпка се планират адекватните действия, които е необходимо да се предприемат, за да намали отрицателния ефект при случване на риска. Има пет типа стратегии, които могат да се предприемат при планирането на реакции:

- Предпазване - избягване на риска чрез избиране на действия, които го предотвратяват. Основният фокус по време на изпълнението на проекта ще бъде насочен към този тип стратегия.
- Ограничаване - предприемане на действия, които или намаляват вероятността за появата на риска, или намаляват неговото влияние върху проекта до приемливо ниво.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

- Трансфериране – специален начин на ограничаване на риска, когато рискът се трансферира на трета страна, например чрез застраховане.
- Приемане - приемане на риска поради невъзможност да се предприемат действия по смекчаване на ефектите от случване на риска.
- Овластяване - действия, които са планирани и организирани да бъдат предприети при случайно възникване на рисковата ситуация.

Наблюдение и контрол на рисковете

Тази стъпка включва периодично наблюдение на вече идентифицираните и приоритизирани рискове, идентифициране на нови такива, изпълнение на плановете за смекчаване на рисковете и оценка на тяхната ефективност. Също така ще се извършва проверка, че планираните дейности имат очаквания ефект, извършва наблюдение за ранни сигнали за поява на риск, моделиране на насоки за предсказване на потенциални рискове и проверка, че цялостното управление на риска се прилага ефективно.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

19

**СПИСЪК С ИДЕНТИФИЦИРАНИТЕ РИСКОВЕ С ОЦЕНКА НА ВЕРОЯТНОСТ,
ВЪЗДЕЙСТВИЕ И МЕРКИ ЗА РЕАКЦИЯ**

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Рисковете за проекта ще се следят през целия период на изпълнение. За тази цел ще се поддържа списък/регистър на рисковете. Той се подготвя в началото на проекта и се поддържа в актуално състояние по време на целия проект. Преглежда се на всяка среща на екипа за управление на проекта. Списъкът на рисковете представлява структурирано описание на известните и реално стоящи рискове пред проекта, подредени в низходящ ред по значение. Към всеки риск се привързват мерки за ограничаване на последствията или действия при настъпване на риска. Списъкът на рисковете отразява критичните и сериозни рискове. Изготвя се като отделен Excel файл. Рискът се идентифицира с пореден номер, който се записва в първата колона. Втората колона съдържа описание на риска, а третата – резюме на възможните последствия. В колона "Собственик/Отговорник" се посочва(т) лицето или организацията (лицата или организациите), което отговаря (които отговарят) за преодоляването на съответния риск.

Рискове

Рисковете се приоритизират според това доколко проекта е изложен на съответния риск. За всеки от списъка с рискове е извършена експертна оценка на следните показатели:

- **Приоритет** – получава се като произведение от степента на влияние и вероятността от настъпване;
- **Влияние** – отклонението от планираните графици, усилия и разходи, ако рискът действително се реализира. Степен на тежката – ниска (1), несъществена (2), умерена (3), съществена (4), висока (5);
- **Вероятност** – това е вероятността рискът действително да се реализира. Степен на тежката - рискът е елиминиран (0%), минимална (1 - 20%), ниска (21 - 40%), средна (41 - 60%), голяма (61 - 80%), много голяма (81 - 100%);
- **Индикатор** - за всеки риск от списъка се идентифицира с подлежащо на измерване състояние, настъпването на което означава, че рискът действително се е реализирал. Тези състояния представляват индикатори (лакмуси) за появата на риска (с чиято помощ разбираме, че рискът е вече реалност);
- **Мерки /стратегия за смекчаване/** - разработването на планове за ограничаване на риска означава да се намалят последствията от настъпването на риска. За някои рискове се изисква да се опишат и действията, чието изпълнение зависи от настъпването на риска.

По долу е дадено описание на идентифицираните, на база опит от изпълнение на подобни проекти и посочените от Възложителя в ТЗ допускания, предпоставки и рискове, които могат да окажат влияние върху изпълнението на проекта.

Заличено на
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

20

БУЛ ЕС АЙ ООД

България, София 1113, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" 14А, вх. Б, ет. 3. тел: + 359 2 489 7004, e-mail: office@bul-si.bg

www.bul-si.bg

№	Категория	Описание	Последствия	Отговорник	Обща експозиция	Степена на значимост	Вероятност от настъпване	Индикатор	Стратегия за ограничаване
1	Вн	Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението	Непостигане на целите на проекта, разминаване между цели и резултати	В	10	Висока	Ниска (21 - 40%)	Брой промени в нормативната уредба, водеща до промяна в ключови компоненти от новата система	Трябва да бъде осигурена информация за предстоящите промени в нормативната уредба максимално рано, за да може резултатите да бъдат съобразени с тях
2	В	Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя при взаимодействието между отделните нива на поддръжка	Непостигане на целите на поддръжката	В/И	8	Съществена	Ниска (21 - 40%)	Неспазване на заложените времена	След стартиране на договора трябва да се дефинират точно и ясно - организационната структура, начин на комуникация, ескалиране. Провеждане на регулярни срещи за проследяване на изпълнението на поддръжката и проблемите

№	Категория	Описание	Последствия	Отговорник	Обща експозиция	Степента на значимост	Вероятност от настъпване	Индикатор	Стратегия за ограничаване
3	В	Ненавременно изпълнение на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя	Непостигане на целите на поддръжката	И	4	Съществена	Минимална (1 - 20%)	Неспазване на заложените времена	Ясно и точно комуникирани отговорности на екипа на изпълнителя и на възложителя веднага след стартиране на договора.
4	В	Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора	Закъснения в отстраняването на проблеми, пропуснати срокове	В/И	1	Ниска	Минимална (1 - 20%)	Неспазване на заложените времена	Вероятността от възникване на този риск зависи от осигуреността с ресурси от двете страни. Прилагането на описаната процедура ще ограничи този риск
5	В	Забавяне при изпълнение на дейностите по поръчката	Закъснения в проектния график, пропуснати срокове за дейности	В/И	1	Ниска	Минимална (1 - 20%)	Неспазване на заложените времена	Вероятността от възникване на този риск зависи от осигуреността с ресурси от двете страни. Прилагането на описаната процедура ще ограничи този риск
6	В	Не информиране на Възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите	Непостигане на целите на проекта	В/И	4	Съществена	Минимална (1 - 20%)	Непостигане на целите на поддръжката	Провеждане на регулярни срещи с р-лите на проекта от двете страни, обсъждане на потенциални проблеми и рискове

Използвана легенда:

Колона Отговорник

- В - Възложител
- И - Изпълнител

Колона Категория

- В - Вътрешен
- Вн - Външен

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

СПОРАЗУМЕНИЕ

за нива на следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) – компоненти Клиентска база данни и интерфейси (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

1. Предмет на споразумението

Настоящото споразумение регламентира нивото на следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта й **компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ)**, съгласно изискванията на Възложителя, дефинирани в документацията за възлагане на настоящата обществена поръчка.

1.1. Основна цел на изпълнението на следгаранционно обслужване и поддръжка

Основната цел на изпълнението на услугите по следгаранционно обслужване и поддръжка е осигуряване на непрекъснато, надеждно и сигурно функциониране на КБДИ, през уеб базиран интерфейс в режим 24/7.

1.2. Специфични цели на изпълнението на следгаранционно обслужване и поддръжка

Специфичните цели на изпълнението на поддръжката на КБДИ са:

- Осигуряване на нормалното и безпроблемно функциониране на публичния (Интернет) портал на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%) за подаване на електронни заявления и необходимите съпътстващи документи за извършване на консулски услуги;
- Осигуряване на нормалното и безпроблемно функциониране на Интранет портала на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%), използван от служители на консулските служби и НВИЦ;
- Осигуряване на експлоатационна поддръжка и работоспособност на интерфейса за връзка между КБД и централната компонента ЦБД, базиран на FTP протокол за пренос на файлове;
- Осигуряване на експлоатационна поддръжка на подпомагащите работата на системата приложения и интерфейси за връзка с периферните устройства за печат, сканиране и снемане на биометрични данни, гарантираща непрекъснатост, безпроблемност и сигурност, инсталирани по консулските служби.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

1.3. Срок на действие на следгаранционно обслужване и поддръжка

Срокът на действие на споразумението за нивото на следгаранционно обслужване и поддръжка е 24 (двадесет и четири) месеца, считано от дата на подписване на договор за възлагане на обществена поръчка по настоящата процедура.

Заличено на осн.
чл.2 от 33ЛД

1.4. Географски обхват на споразумението

Услугите и дейностите по следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ), съгласно изискванията на Възложителя, ще се извършват от Бул Ес Ай ООД, при необходимост, на място (on site) както следва;

при следния географски обхват:

- Национален визов център, гр. София, ул. 'Александър Жендов' №2;
- Резервен визов център, гр. София, ул. "Витошко лале" №16.

Настоящото споразумение е валидно и за всички държави, в които Р България има консулски служби (86 броя), работещи с Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ). Услугите и дейностите по следгаранционно обслужване и поддръжка, свързани с дейността на конкретно/-ни консулство/ва, ще се изпълняват от Бул Ес Ай ООД дистанционно от гр. София.

1.5. Часова зона

Всички услуги и дейности по следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ), ще се изпълняват съгласно изискванията на Възложителя, по часовата зона на гр. София, България.

2. Обхват на услугите по поддръжка

Настоящото споразумение обхваща всички услуги и дейности по следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ), съгласно изискванията на Възложителя, описани детайлно и изчерпателно в т. 4 и т. 5 от Техническото предложение на Бул Ес Ай ООД. В допълнение Бул Ес Ай ООД ще извършва и плановата поддръжка на КБДИ веднъж годишно по съгласуван с Възложителя план-график. Препоръчително е плановата поддръжка да се извършва в почивни дни - събота и неделя. Бул Ес Ай ООД ще уведомява Възложителя поне две седмици предварително за планирани профилактични прегледи на системата. Плановата поддръжка включва обновяване на системен и приложен софтуер, система за управление на база данни (СУБД), пачове и др. издадени от производителите на

Заличено на
чл.2 от 33ЛД

софтуера.

Интеграция на нови биометрични и други специализирани устройства към КБДИ ще се извършва само в случаите, когато тези нови устройства са съвместими с разработените модули и интерфейси и не изискват разработка на нова функционалност.

Инсталация, преинсталация и миграция на системата върху ново оборудване ще се извършва, само в случаите, когато новото оборудване поддържа виртуализация на операционните системи, върху които работи системата.

Обучение на потребители и на експерти - служители на МВнР - по експлоатацията на системата ще се извършва чрез използването на онлайн система за обучение, без да се налага присъствието на обучител.

В случай, че електронната система за обучения не работи и се налага присъствието на обучител, то обучителя ще извършва не повече от 1 обучение годишно на служителите на МВнР, което няма да надхвърля 3 (три) работни дни – в ЦУ на МВнР в София.

Ръководствата за потребителите (служители и граждани) и за администратори на КБДИ, съдържащи и информация с често задавани въпроси и отговори на тези въпроси ще бъдат актуализирани само в случай на промяна на начина на работа на системата.

В случай, че се включва нова функционалност на системата, която не може да се опише в ръководствата ще бъдат изготвени видео и/или електронни обучителни материали, които да подпомогнат работата със системата на крайните потребители, служителите и гражданите.

При инцидент попадащ в обхвата на поддръжката на системата и при необходимост от работа на място ще бъдат осигурени достатъчен брой специалисти (минимум двама) на място в ЦУ на МВнР, които да предоставят второ и трето ниво на поддръжка на крайните потребители на КБДИ, съгласно изискванията на Възложителя.

В случай, че се осъществява промяна във функционалността на системата ще се изготвят на тестови сценарии за тестване и симулация на засегнатите процеси.

Не са обект на следгаранционно обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ), следните дейности:

- Поддръжка на системата ЦБДИ и интерфейсите за връзка с ВИС на ЕС;
- Поддръжка и разрешаване на проблеми с хардуера, на който са инсталирани модулите на КБДИ;
- Поддръжка на компютърна техника, периферни устройства и/или доставка на резервни части и консумативи, използвани от служителите на консулските служби (86 броя) и Национален визов център за работа с НВИС и за печат, сканиране и снемане на биометрични данни;
- Поддръжка на мрежовата свързаност между консулските служби (86 броя) и НВЦ;
- Разработка на нови функционалности на Националната визова информационна система (НВИС).

3. Параметри на поддръжката

Заличено
на осн.
чл.2 от
33ЛД

3.1. Функциониране на публичния (Интернет) портал на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%) за подаване на електронни заявления и необходимите съпътстващи документи за извършване на консулски услуги, като прекъсванията, дължащи се на проблеми в инфраструктурата и комуникациите не са в обхвата на настоящата поддръжка.

3.2. Функциониране на Интранет портала на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%), използван от служители на консулските служби и НВЦ, като прекъсванията, дължащи се на проблеми в инфраструктурата и комуникациите не са в обхвата на настоящата поддръжка.

3.3. Времена за реакция при възникване на проблем/инцидент, считано от времето на докладването му, с ниво на въздействие:

Заличено на осн. чл.2 от 33ЛД
Критично / Приоритет 1 - до 10 (десет) минути;

Високо / Приоритет 2 – до 30 (тридесет) минути;

Средно / Приоритет 3 – до 1 (един) час;

Ниско / Приоритет 4 – до 2 (два) часа.

Сроковете за реакция не надвишават посочените от Възложителя в Техническото задание.

3.4. Времена за пълно разрешаване на проблема/инцидента, считано от времето на регистрирането му, с ниво на критичност:

Критично – до 1 (един) час;

Високо – до 8 (осем) часа;

Средно – до 24 (двадесет и четири) часа;

Ниско – до 24 (двадесет и четири) часа.

Сроковете за пълно разрешаване на проблема/инцидента не надвишават посочените от Възложителя в Техническото задание.

3.5. Нива на поддръжка и ескалация

В настоящото споразумение, съгласно изискванията на Възложителя, дефинирани в Техническото задание са определени следните нива на Поддръжка:

Първо ниво - извършва се от оторизирани служители на Възложителя. Същите са отговорни да идентифицират и класифицират докладваните им технически и/или функционални проблеми. в случай на невъзможност да отстранят инцидента/проблема, то го ескалират към второ ниво на поддръжка

Второ ниво - извършва се от екипа за поддръжка на Бул Ес Ай ООД, съвместно със оторизираните служители на възложителя.

Заличено
на осн.
чл.2 от
33ЛД

Трето ниво - извършва се от екипа за поддръжка на Бул Ес Ай ООД, включващ софтуерен архитект и програмисти, в случаите когато инцидента/проблема се отнася към открити грешки/бъгове в основни логически процеси/функционалности на системата.

4. Процедура по поддръжката

Всички услуги, дейности и действия по осигуряване на следгаранционното обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ) ще се изпълняват от Бул Ес Ай ООД съгласно изискванията на възложителя, дефинирани в Техническото задание.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

4.1. Регистрация на проблем/инцидент от страна на Възложителя може да бъде извършена на телефон +359 2 489 7032 и/или електронна поща support-econsole@bul-si.bg и/или в електронната система www.bul-si.bg/support/.

4.2. Регистрация на проблем/инцидент от страна на външни потребители (граждани) на публичния (Интернет) портал може да бъде извършена на електронна поща support-econsole-public@bul-si.bg.

Проблеми/инциденти, които не са регистрирани по посочените начини в т. 4.1. и 4.2 на настоящото споразумение и екипът на Бул Ес Ай ООД не е бил уведомен от екипа на Възложителя по реда, дефиниран в Техническото задание, не попадат в обхвата на следгаранционното обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ).

4.3. Всеки проблем/инцидент се описва от екипа на Възложителя в заявка, съгласно представения образец в **Приложение 2.4** към Техническото предложение на Бул Ес ООД. Проблем/инцидент, чиято заявка не е попълнена пълно и коректно няма да бъде разглеждан от екипа на Бул Ес Ай ООД и няма да се счита за докладван/регистриран. Проблем/ инцидент, за който няма регистрирана заявка от страна на екипа на Възложителя в системата за инциденти на Изпълнителя, съгласно представения образец в **Приложение 2.4** към Техническото предложение на Бул Ес ООД, не попада в обхвата на следгаранционното обслужване и поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС) в частта ѝ компоненти Клиентска база данни и интерфейси (КБДИ).

4.4. Процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването - ще бъде изпълнявана, съгласно изискванията на възложителя, дефинирани в Техническото задание, както е представена в **Приложение 2.3.** към Техническото предложение на Бул Ес ООД.

Заличено
на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

4.5. Окончателното класифициране на проблемите/инцидентите в уеб-базираната Service desk система, в зависимост от приоритетите (Приоритет 1,2, 3 или 4), се извършва от екипа на Бул

Ес Ай ООД, съгласно изискванията на Възложителя, дефинирани в техническото задание.

4.6. За всеки проблем/инцидент, който е бил разрешен се попълва протокол за обслужване, съгласно представения образец в **Приложение 2.2.** към Техническото предложение на Бул Ес ООД.

5. Отчетност

Бул Ес Ай ООД изготвя тримесечен доклад (съдържащ данни в текстов и графичен формат) за изпълнение на предоставяната услуга по предоставяне на следгаранционната поддръжка на КБДИ. Докладът съдържа следната информация:

- Процент на успешно приключени заявки;
- Процент заявки препратени/ескалирани към експерти от второ или трето ниво;
- Спазване на дефинираните времена за приключване на заявка;
- Мнението на потребителите за експертите от различните нива, включително: учтивост, услужливост, компетентност и т.н.;
- Брой приети и обработени заявки за обслужване от експерт за даден период от време (ден/седмица/месец).

6. Изменение на Споразумението за нива на поддръжка

Настоящото споразумение може да бъде изменяно по взаимно съгласие между Възложителя и Бул Ес Ай ООД. За всяко изменение на споразумението се изготвя двустранно подписан анекс.

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

29

БУЛ ЕС АЙ ООД

България, София 1113, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" 14А, вх. Б, ет. 3. тел: + 359 2 489 7004, e-mail: office@bul-si.bg

www.bul-si.bg



www.eurocert.gr



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

CERTIFICATE

СЕРТИФИКАТ

EUROCERT certifies that the company:

BUL SI LTD.

Sofia 1415, 39, Hristina Morfova Str, BULGARIA

Sofia, 1113, 14A Charles Darwin str, ent. B 3rd floor, Iztok distr., BULGARIA

"БУЛ ЕС АЙ" ООД

София 1415 ж.к. Драгалевци, ул. Христина Морфова № 39

София, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" № 14А, вх. Б,ет. 3

Implements management system that conforms to the requirements of the standard
е внедрила система на управление съгласно стандарта

EN ISO 9001:2015

for the following scope:

със следния обхват:

ANALYSIS AND MODELING OF BUSINESS PROCESSES. DESIGN, DEVELOPMENT, SALE, IMPLEMENTATION AND MAINTENANCE OF SOFTWARE AND SYSTEMS; ESTABLISHMENT OF INFORMATION INFRASTRUCTURE. DESIGN, DEVELOPMENT, IMPLEMENTATION AND MAINTENANCE OF TELECOMMUNICATIONS AND INFORMATION SYSTEMS, MANAGEMENT SYSTEMS, CRISIS AND DISASTER MANAGEMENT SYSTEMS, MANAGEMENT SYSTEMS FOR EARLY WARNING, MONITORING SYSTEMS. SYSTEM INTEGRATION OF IT PROJECTS – CONSULTATIONS, SYSTEM ANALYSIS, DESIGN, IMPLEMENTATION, MAINTENANCE AND MANAGEMENT OF IT PROJECTS. OUTSOURCING OF IT BUSINESS PROCESSES AND PROVIDING AND MANAGING OF OUTSOURCED AND CLOUD IT SERVICES. CONSULTING SERVICES IN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT, CORPORATE AND IT ARCHITECTURES AND IMPLEMENTATION OF INFORMATION SYSTEMS, SYSTEM INTEGRATION, MANAGEMENT STANDARDS, BUSINESS CONTINUITY, INFORMATION SECURITY, IT SERVICES, COMMUNICATIONS AND DESIGN, TRAINING AND AUDITS. SALES OF SOFTWARE AND HARDWARE. IT TRAINING AND QUALIFICATION. MANAGEMENT OF PROJECTS AND PROGRAMS. AUDIT OF INFORMATION SYSTEMS. SERVICES RELATED TO IT SECURITY AND DATA PROTECTION

АНАЛИЗ И МОДЕЛИРАНЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ. ПРОЕКТИРАНЕ, ДИЗАЙН, РАЗРАБОТВАНЕ, ПРОДАЖБА, ВНЕДРЯВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕРНИ ПРОДУКТИ И СИСТЕМИ; ИЗГРАЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННИ ИНФРАСТРУКТУРИ. ПРОЕКТИРАНЕ, РАЗРАБОТВАНЕ, ВНЕДРЯВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИ И ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ, СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ, СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ПРИ КРИЗИ, БЕДСТВИЯ И АВАРИИ; СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ ЗА РАНОНО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ; СИСТЕМИ ЗА МОНИТОРИНГ. СИСТЕМНА ИНТЕГРАЦИЯ НА ИТ ПРОЕКТИ – КОНСУЛТАЦИИ, СИСТЕМЕН АНАЛИЗ, ПРОЕКТИРАНЕ, РАЗРАБОТКА, ВНЕДРЯВАНЕ, ПОДДРЪЖКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ ПРОЕКТИ. АУТСОРСИНГ НА ИТ БИЗНЕС ПРОЦЕСИ И ПРЕДОСТАВЯНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ИЗНЕСЕНИ И КЛАУД ИТ УСЛУГИ. КОНСУЛТАНСКИ УСЛУГИ В ОБЛАСТТА НА УПРАВЛЕНИЕ НА БИЗНЕС ПРОЦЕСИ, КОРПОРАТИВНИ И ИТ АРХИТЕКТУРИ И ВНЕДРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ, СИСТЕМНАТА ИНТЕГРАЦИЯ, УПРАВЛЕНСКИ СТАНДАРТИ, НЕПРЕКЪСВАЕМОСТ НА РАБОТАТА, СИГУРНОСТТА НА ИНФОРМАЦИЯТА, ИТ УСЛУГИ, КОМУНИКАЦИИТЕ И ДИЗАЙНА, ОБУЧЕНИЯ И ОДИТИ. ПРОДАЖБА НА СОФТУЕР И ХАРДВЕР. ИТ ОБУЧЕНИЕ И ПРОФЕСИОНАЛНА КВАЛИФИКАЦИЯ. УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТИ И ПРОГРАМИ. ОДИТ НА ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ. УСЛУГИ, СВЪРЗАНИ С ИТ СИГУРНОСТ И ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА.

Certificate Number / Номер на сертификат: **286BGQS**

Issue Date / Дата на издаване: **27/03/2015**

Current Certification Date / Последно издание: **23/03/2018**

This Certificate is valid till / Дата на валидност: **22/03/2021**

For the Certification Body,

За сертифицираща организация:

Заличено на осн.

чл.2 от ЗЗЛД

Director of Development



The validity of this certificate is subject to annual surveillances.

Please check the validity of the certificate from our website using the password below: **3Z3QEmhp**
Lack of fulfillment of the conditions set out in the contract No 04/2018 may render this certificate invalid.

Валидността на този сертификат е предмет на годишни надзори.

Моля проверете валидността на сертификата на интернет страницата ни като използвате следната парола: **3Z3QEmhp**

Този сертификат може да стане невалиден в случай на неспазване на условията, написани в договор № 04/2018



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



Cert. No.: 3



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

CERTIFICATE

СЕРТИФИКАТ

EUROCERT certifies that the company:
EUROCERT удостоверява, че компанията:

BUL SI LTD

Sofia 1415, 39, Hristina Morfova Str, BULGARIA
Sofia, 1113, 14A Charles Darwin str, ent. B 3rd floor, Iztok distr., BULGARIA

БУЛ ЕС АЙ ООД

София 1415 ж.к. Драгалевци, ул. Христина Морфова № 39
София, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" № 14А, вх. Б, ет. 3

Implements management system that conforms to the requirements of the standard
е внедрила система на управление съгласно стандарта

ISO/IEC 20000-1:2011

for the following scope:
със следния обхват:

THE IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM SUPPORTING THE PROVISION OF IMPLEMENTATION, MAINTENANCE AND SUPPORT SERVICES FOR SOFTWARE PRODUCTS, WEB APPLICATIONS AND INFORMATION SYSTEMS FOR EXTERNAL CLIENTS.

СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ИТ УСЛУГИ, ПОДДЪРЖАЩА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА УСЛУГИ ЗА ВНЕДРЯВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕРНИ ПРОДУКТИ, УЕБ ПРИЛОЖЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННИ СИСТЕМИ ЗА ВЪНШНИ КЛИЕНТИ.

Certificate Number / Номер на сертификат: **107BGIT**
Issue Date / Дата на издаване: **11/03/2016**
Current Certification Date / Последно издание: **11/03/2016**
This Certificate is valid till / Дата на валидност: **10/03/2019**

For the Certification Body,
За сертифициращата организация:

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД

IOANNIS KARAYANNIS
General Manager



The validity of this certificate is subject to annual surveillances.

Please check the validity of the certificate from our website using the password **r9Z18qua**

Lack of fulfillment of the conditions set out in the contract No 15/2016 may render this certificate invalid.

Валидността на този сертификат е предмет на годишни надзори.

Моля проверете валидността на сертификата на интернет страницата ни като използвате следната парола: **r9Z18qua**

Този сертификат може да стане невалиден в случай на неспазване на условията, написани в договор № 15/2016



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



MS Certification
Cert. No.: 3-3

89, Chlois & Lykovriseos str, 14452, Metamorfosi - Greece
T +30 210 62.52 495, 30 210 62.53 927 F +30 210 62.03 018, m eurocert@otenet.gr

ΔΠ13.1/Ε10/21-02-14

Заличено на осн.
чл.2 от ЗЗЛД



www.eurocert.gr

Заличено на осн.

чл.2 от 33ЛД

CERTIFICATE

СЕРТИФИКАТ

EUROCERT certifies that the company:

EUROCERT удостоверява, че компанията:

BUL SI LTD

Sofia 1415, 39, Hristina Morfova Str, BULGARIA

Sofia, 1113, 14A Charles Darwin str, ent. B 3rd floor, Iztok distr., BULGARIA

БУЛ ЕС АЙ ООД

София 1415 ж.к. Драгалевци, ул. Христина Морфова № 39

София, кв. Изток, ул. "Чарлз Дарвин" № 14А, вх. Б, ет. 3

Implements management system that conforms to the requirements of the standard
е внедрила система на управление съгласно стандарта

ISO/IEC 27001:2013

for the following scope:

със следния обхват:

Analysis and modeling of business processes. Design, development, sale, implementation and maintenance of software and systems; establishment of information infrastructure. Design, development, implementation and maintenance of telecommunication and information systems, management systems, crisis and disaster management systems, management systems for early warning, monitoring systems. System integration of IT projects – consultations, system analysis, design, implementation, maintenance and management of IT projects. Outsourcing of IT business processes and providing and managing of outsourced and cloud IT services. Consulting services in business process management, corporate and IT architectures and implementation of information systems, system integration, management standards, business continuity, information security, IT services, communications and design, training and audits. Sales of software and hardware. IT training and qualification. Management of projects and programs. Audit of information systems. Services, related to IT security and data protection.

Анализ и моделиране на бизнес процеси. Проектиране, дизайн, разработване, продажба, внедряване и поддръжка на софтуерни продукти и системи; Изграждане на информационни инфраструктури. Проектиране, разработване, внедряване и поддръжка на телекомуникационни и информационни системи, системи за управление, системи за управление при кризи, бедствия и аварии; системи за управление за ранно предупреждение; системи за мониторинг. Системна интеграция на ИТ проекти – консултации, системен анализ, проектиране, разработка, внедряване, поддръжка и управление на ИТ проекти. Аутсорсинг на ИТ бизнес процеси и предоставяне и управление на изнесени и клауд ИТ услуги. Консултантски услуги в областта на управление на бизнес процеси, корпоративни и ИТ архитектури и внедряване на информационни системи, системна интеграция, управленски стандарти, непрекъсваемост на работата, сигурността на информацията, ИТ услуги, комуникациите и дизайна, обучения и одити. Продажба на софтуер и хардуер. ИТ обучение и професионална квалификация. Управление на проекти и програми. Одит на информационни системи. Услуги, свързани с ИТ сигурност и защита на информацията.

SoA – Statement of Applicability rev 02/11.01.2016

Декларация за приложимост - ревизия 02/11.01.2016

Certificate Number / Номер на сертификат: 107BGIS

Issue Date / Дата на издаване: 12/03/2013

Current Certification Date / Последно издание: 11/03/2016

This Certificate is valid till / Дата на валидност: 10/03/2019

For the Certification Body,

За сертифициращата организация:

Заличено на осн.

чл.2 от 33ЛД

IOANNIS KARAYANNIS

General Manager



The validity of this certificate is subject to annual surveillances.

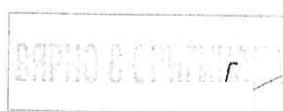
Please check the validity of the certificate from our website using the password below: **9UR0asrD**

Lack of fulfillment of the conditions set out in the contract No 15/2016 may render this certificate invalid.

Валидността на този сертификат е предмет на годишни надзори.

Моля проверете валидността на сертификата на интернет страницата ни като използвате следната парола: **9UR0asrD**

Този сертификат може да стане невалиден в случай на неспазване на условията, написани в договор № 15/2016



Заличено на осн.

чл.2 от 33ЛД



Заличено

на осн.

чл.2 от

33ЛД

89, Chlois & Lykovnseos str., 14452, Metamorfoosi - Greece
T +30 210 62 52 495, 30 210 62 53 927, F +30 210 62 03 018, m.eurocert@otenet.gr

Заличено на осн.

чл.2 от 33ЛД

ΔΠ13.1/ΕΙ10/21-02-14