

Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие

ЕСФ

Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Образец № 15

ДО
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ
„ГРАЖДАНСКА
ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА
АДМИНИСТРАЦИЯ”
СОФИЯ, П.К. 1000,
УЛ. „ДЯКОН ИГНАТИЙ” № 9

**ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА
/ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ/**

от „СИЕЛА НОРМА“ АД

със седалище и адрес на управление: България, п.к.1510, гр. София, район Подуяне, ж.к. „Хаджи Димитър“, бул. „Владимир Вазов“ №9, ЕИК съгласно чл. 23 от ЗТР 130199580,

участник в открита процедура с предмет: „Доставка на технологично оборудване и лицензи” по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“ по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 13-31-36/07.04.2014 г.”

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Аз, долуподписаният Веселин Тодоров Тодоров, ЕГН 6505316705,

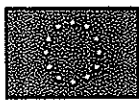
в качеството си на Изпълнителен директор на „СИЕЛА НОРМА“ АД, участник в гореописаната обществена поръчка

1. Декларирам, че сме запознати с предмета на поръчката, както и с обема на работата.
2. Съгласявам се да изпълним поръчката съгласно всички изисквания на Техническото задание на Възложителя.
3. Настоящото предложение е валидно 90 (деветдесет) календарни дни от крайния срок за подаване на оферти и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.
4. С настоящото, представяме нашето техническо предложение за изпълнение на обществена поръчка, както следва:

Този документ е създаден във връзка с възлагане чрез публична покана на обществена поръчка

с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи” по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“ - Договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 13-31-36/07.04.2014 г.

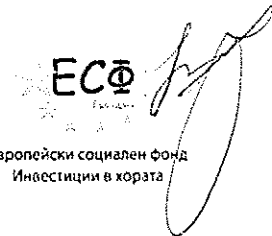
000033



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

обществена поръчка с предмет:

„Доставка на технологично оборудване и лицензи“

по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ

по ОПАК № 13-31-36/07.04.2014 г.

Обществената поръчка е във връзка с изпълнението на проект

„Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги
чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на
развитие“

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма
„Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез
Европейския социален фонд по приоритетна ос III. „Качествено административно
обслужване и развитие на електронното управление“, подприоритет

3.1. „Подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса, в това число чрез
развитие на електронното управление“

 **ciela norma®**



булевард „Владимир
Вазов“ 9, 1510 София



02 903 0000



ciela@ciela.com

000034



[Handwritten signature]

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

СЪДЪРЖАНИЕ

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Предмет на настоящата поръчка..... | 4 |
| 1.1 | Контекст | 4 |
| 1.2 | Обхват | 4 |
| 1.3 | Представяне на участника | 5 |
| 2 | Описание и параметри на технологичното оборудване и лицензи | 8 |
| 2.1 | Сървъри – 2 бр. | 8 |
| 2.2 | Дисков масив (NAS storage) – 1 бр. | 9 |
| 2.3 | Комутатори – 2 бр. | 10 |
| 2.4 | Защитна стена – 1 бр. | 11 |
| 2.5 | Непрекъсваемо токозахранване (UPS) – 1 бр. | 12 |
| 2.6 | Лицензи – 2 бр. | 13 |
| 2.6.1 | Лицензи за операционна система – 2 бр. | 13 |
| 2.6.2 | Лиценз за база данни – 1 бр. | 13 |
| 3 | Срок за доставка | 14 |
| 4 | План за гаранционна поддръжка | 14 |
| 4.1 | Начин на обработване на сервизните заявки | 15 |
| 4.1.1 | Средства за уведомление..... | 15 |
| 4.1.2 | Дефиниране на приоритети на инциденти | 15 |
| 4.1.3 | Регистриране на заявка за поддръжка | 17 |
| 4.1.4 | Подаване на заявка за поддръжка по електронна поща (e-mail) | 18 |
| 4.1.5 | Обработка на сервизни заявки | 19 |
| 4.2 | Описание на работния процес и сервизната структурата на системата за сервизни заявки..... | 22 |
| 4.2.1 | Заявка за инцидент в системата за регистрация на сервизни заявки..... | 25 |
| 4.2.2 | Заявка за инцидент, изпратена по електронна поща (e-mail)..... | 29 |
| 4.3 | Описание на процедура за генериране на отчети и разпространение на информация | 31 |
| 5 | Осигуряване на качеството | 35 |
| 6 | Мерки за преодоляване на идентифицираните рискове | 37 |



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

1 ПРЕДМЕТ НА НАСТОЯЩАТА ПОРЪЧКА

1.1 Контекст

Настоящата обществена поръчка е за реализиране на Дейност 3: „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ от проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“ по договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ по ОПАК № 13-31-36/07.04.2014 г.

Общата цел на проекта е повишаване качеството на административното обслужване за гражданите и бизнеса от страна на ГД ГВА чрез надграждане на 16 съществуващи електронни административни услуги до достигане на 4 ниво на развитие и внедряване на една нова електронна административна услуга.

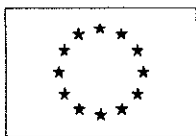
За постигане на така формулираната обща цел, са поставени следните специфични цели:

- Повишаване на нивото на електронизация на услуги и разширяване на съвкупността от предлагани електронни услуги в ГВА.
- Развитие и разширяване на приложението на електронното управление в ГД ГВА чрез разширяване и надграждане на съществуващата информационно-комуникационна система за 16 електронни административни услуги и внедряване на една нова електронна административна услуга, предоставяна онлайн.
- Повишаване качеството на административното и информационно обслужване на гражданите и бизнеса.
- Повишаване удовлетвореността на потребителите на електронни административни услуги.

1.2 Обхват

Обхватът на настоящата поръчка е доставка на технологично оборудване и лицензи, необходими за предвиденото разширяване на информационната система и база данни на ГД ГВА с включването на нова електронна административна услуга и надграждането на съществуващите електронни административни услуги, предмет на реализация на друга обществена поръчка за изпълнение на Дейност 2 от проект „Повишаване на качеството на





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“.

Оборудването и лицензите, които участникът избран за Изпълнител трябва да достави са:

- 2 броя сървъри;
- 1 брой дисков масив;
- 2 броя комутатори;
- 1 брой защитна стена;
- 1 брой непрекъсваемо токозахранване;
- 2 броя софтуерни лицензи за операционна система Microsoft Windows Server Std 2012 R2;
- 1 брой лиценз за база данни MS SQL Standard Edition, даващ право за използване на 4 процесорни ядра.

1.3 Представяне на участника

СИЕЛА е една от първите фирми в България, специализирани в областта на издаването на юридическа литература и нормативни актове. Създадена е през януари 1991г. като компания за бизнес-консултации и издател на наръчници и монографии в областта на правото.

През 1996 г. СИЕЛА съсредоточава усилията си в разработка на софтуер за текстови информационни системи. Разполагайки с висококвалифицирани редактори в областта на правото, икономиката и финансите и компютърни специалисти се сформира софтуерния отдел на СИЕЛА. Резултат от работата на този екип е първата информационна система Ciela, поддържащи правна информация за нормативни и ненормативни документи.

Стартирайки през 1997 г. с един продукт организирац в база данни с текстовете на българското законодателство, през 2007 г. информационните системи с търговската марка на СИЕЛА вече са шестнадесет, а интернет-базираните разработки са седем. Обслужени са над 70 000 клиента.

Сиела Норма АД представлява дружество, специализирано като производител и доставчик на софтуерни услуги. През 2007 г. компанията става „Национален Образователен Портал“ под шапката на МОН. Успешно изпълнява проект „Развиване и опериране на главната интеграционна система на електронния сектор“ като част от създаването на електронното правителство в





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

Република България. Създава система за „Гласово разпознаване на българския език“, съвместно с учените от БАН.

Дружеството е ангажирано с всички големи проекти на Българското електронно правителство, в това число и с интеграционната система за електронно правителство, порталът на Националния Търговски регистър, дигитално въвеждане на Националния Търговски регистър, Портал и база данни, отнасящи се до решения на Българските съдилища, Система за мениджмънт на човешките ресурси, Система за съдиите и др.

Системата за управление на качеството в Сиела Норма АД е сертифицирана съгласно международен стандарт EN ISO 9001:2008. Натрупаният професионален опит и придобити компетенции на служителите във фирмата е основа за надеждни продукти и услуги, съответстващи на всички поставени изисквания към тях. Разбирането за качеството се определя като съвкупност от критерии и характеристики, с които се оценява степента на съответствие на предлаганите от компанията продукти и услуги спрямо изискванията към тях. Чрез постигане на това съответствие се гарантира удовлетвореност на клиентите, а чрез постоянен стремеж за внасяне на подобрения във фирмените процеси /управленски, производствени, процеси по предоставяне на услуга и спомагателни/ се постига надхвърляне на очакванията в положителна посока. Сиела Норма АД следва фирмена политика, изцяло насочена към клиента. Изискванията, които компанията си поставя за крайните продукти и услуги се определят предимно от пазарното търсене, но са строго съобразени с нормативните уредби на Република България и Европейски съюз.

Сиела Норма АД е включена в класацията за 2006 -2007 г. на най-силните търговски марки на българския пазар Superbrands, където влизат 69 от най-силните брандове в България. Програмата Superbrands има за цел да идентифицира онези брандове, които се открояват и доминират над всички останали в рамките на националния пазар. Участието в програмата е свидетелство за изключителния статус на марката за настоящите и потенциалните клиенти, партньори, инвеститори, средства за масова информация и дава значителни емоционални и материални преимущества пред конкурентите. Сиела Норма АД е единствената софтуерна компания, разработчик на информационни системи, попаднала в списъка.

През 2002 г. СИЕЛА започва разпространението на продукта “НОТА Регистър” за водене на регистрите и за създаване на информационна система, обхващаща данните от служебния архив на частния нотариус в РБ. В момента това е най-популярния сред нотариусите в РБ продукти, поради което в близко бъдеще СИЕЛА предвижда създаването на изцяло осъвременена версия на продукта.



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

През 2005 г. СИЕЛА спечели търг за доставка и поддръжка на цялата Държавната администрация със програмни продукти за правна справочна информация.

През март 2005 год. СИЕЛА по поръчка на Мобилтел АД достави справочна система за проверка на данните на клиенти през интернет, с който да подsigури работата на всичките си търговски офиси.

Същата 2005 г. СИЕЛА пое обслужването и на Прокуратурата на РБ с доставка на програмни продукти за правна и справочна информация.

В консорциум с Дакси ЕООД, СИЕЛА обслужва и цялата система на МВР.

Юли 2005 г. СИЕЛА пое обслужването на една от основните индикативни услуги по стратегията за електронно правителство - предоставяне на безплатен достъп на гражданите до актуалните текстове на законодателството. Благодарение на договора, сключен от МС и СИЕЛА, държавата и гражданите на РБ са информационно обслужвани напълно безплатно.

През 2005 год. СИЕЛА спечели проект инициран от Изпълнителна агенция за насърчаване на малките и средните предприятия по програма за финансиране от Националният иновационен фонд. Проектът, чието финансиране СИЕЛА защита е в областта на “Компютърно разпознаване на свързан говор при голям речник за български език” и се разработва съвместно с учени от БАН.

В началото на 2006 г. СИЕЛА спечели търг по създаване на “Национален образователен портал” по поръчка на министерство на образованието и науката.

Сиела участва и успешно завърши обявената от МДААР поръчка с обект **„Изграждане и експлоатация на Пилотна интеграционна система на електронна област“** – Сиела като участник в консорциум „ЦАПК - СИЕЛА“.

Високата компетентност на експертите от Сиела Норма АД прави компанията подходящ партньор за широк кръг организации и дейности, за изпълнението на високо-технологични проекти.





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

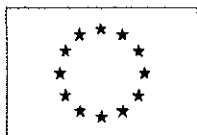
2 ОПИСАНИЕ И ПАРАМЕТРИ НА ТЕХНОЛОГИЧНОТО ОБОРУДВАНЕ И ЛИЦЕНЗИ

2.1 Сървъри – 2 бр.

Изпълнителя предлага два броя сървъри Lenovo x3550 M4, със следните, удовлетворяващи техническото задание, характеристики:

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|--|---|---|
| Форм фактор | 1U за монтаж в сървърен шкаф | 1U |
| Поддържани процесори | до два 12-ядрени процесора от серия Intel Xeon E5-2600 v2 | Поддържа два 12-ядрени процесора от серия Intel Xeon E5-2600 v2 |
| Инсталирани процесори | минимум един Intel Xeon 6C E5-2620v2 80W 2.1GHz/1600MHz/15MB | Един Intel Xeon 6C E5-2620v2 80W 2.1GHz/1600MHz/15MB |
| Поддържана памет | до 768 GB чрез 24 слота (UDIMM/RDIMM/LRDIMM) | Поддържа до 758GB RAM чрез 24 слота |
| Инсталирана памет | 32 GB RDIMM 1600MHz | Инсталирани 32 GB RAM |
| Поддържани дискове | до 8 броя 2.5 инчови или 3 броя 3.5 инчови диска | Поддържа до 8 броя 2.5 инчови или 3 броя 3.5 инчови диска |
| Максимум разширение на вътрешно дисково пространство | До 12.8 TB (при 2.5 инчовия модел) или 12 TB (3.5 инчовия модел) SAS/SATA | Поддържа дисково пространство до 12.8 TB (при 2.5 инчовия модел) или 12 TB (3.5 инчовия модел) SAS/SATA |
| Инсталирани дискове | 4 x 2.5in 1TB 7.2K 6Gbps | Инсталирани 4 x Lenovo 1000GB 2.5in SFF Slim-HS 7.2K 6Gbps NL SATA HDD |
| RAID контролер | 6 Gbps hardware RAID-0, -1, -10; с поддръжка на RAID-5, -50 или -6, -60 | RAID 0,1,10,5,50,6,60 контролер 6Gbps |
| RAID кеш | 512MB | Налични 512 GB кеш |
| Батерия за RAID контролер | да | ServeRAID M5100 Series Battery Kit for Lenovo System x |
| Hot-swap компоненти | Захранване, вентилаторни модули, твърди дискове | Hot-swap дискове, захранвания и вентилатори |
| Мрежови интерфейси | 4 x 1 GbE | Налични 4x1GbE |
| Разширителни слотове | 2 PCIe 3.0 ports | Налични |





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|--------------------------------|---|--|
| USB интерфейси | 6 | 2 отпред и 4 отзад |
| VGA ports | 2 | Налични |
| Управление | Отдалечена конзола за управление, LED-ове за диагностика, ASR | Налични – IMM, LED-ове за диагностика и ASR |
| Поддържани операционни системи | Microsoft Windows Server, Red Hat Enterprise Linux, SUSE Linux Enterprise Server, VMware vSphere | Поддържа изброените операционни системи |
| Захранване | 2 захранвания от min 550 W | 2 x Lenovo System x 550W High Efficiency Platinum |
| Допълнителни изисквания | 80 PLUS® Platinum and ENERGY STAR® Compliance | 80 PLUS® Platinum and ENERGY STAR® Compliance |
| Гаранция | 3 години на място 24x7 с фиксирано време за отстраняване на повреда до 24 часа, осигурено директно от производителя | 3 Year Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service (CS) |

2.2 Дисков масив (NAS storage) – 1 бр.

Изпълнителя предлага един брой дисков масив Lenovo Iomega ix4-300d, със следните, удовлетворяващи техническото задание, характеристики:

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|----------------------|--|---------------------------------------|
| Процесор | минимум 1.3GHz, Dual Core | Процесор 1.3GHz двуйдрен |
| Свързаност | 2 x RJ45 10/100/1000Mbps (GbE) Ethernet port, 1 x USB 3.0, 2xUSB 2.0 | Налични са всички изброени интерфейси |
| Поддържани RAID нива | 0,1,5,10, JBOD | Поддържа RAID 0,1,10,5, JBOD |



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

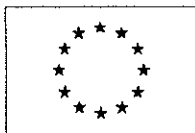
| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|---------------------|--|---|
| Протоколи | CIFS/SMB/Rally (Microsoft), NFS (Linux/UNIX), AFP/Bonjour (Apple), FTP, SFTP, TFTP, HTTP, HTTPS, WebDAV, Windows DFS, SNMP, iSCSI Target | Поддържа изброените протоколи |
| Сертификати | VMware® vSphere, Citrix® XenServer™, Windows® Server 2008 R2 и 2012 | Налична е съвместимост с дадените операционни системи |
| Сигурност | Криптиране на дяловете | Поддържа криптиране на дяловете |
| Репликация | Репликация на данни от устройство към устройство – или на ниво блок, или на ниво файл. (rsync/CIFS) | Поддържа репликация на ниво блок или на ниво файл по протоколи rsync и/или CIFS |
| Wake up | Wake up on LAN, Scheduled Wake UP | Поддържа WakeOnLAN и Scheduled Wake UP |
| Инсталирани дискове | 4 x 2TB, Дисковете трябва да са от производителя на NAS-a | Инсталирани 4 диска NAS DRIVE 2TB от производителя |
| Гаранция | 3 години | 3 години гаранция |

2.3 Комутатори – 2 бр.

Изпълнителя предлага два броя комутатори Cisco Catalyst WS-C3560X-24T-S, със следните, удовлетворяващи техническото задание, характеристики:

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| За монтаж в сървърен шкаф | 1U | 1U |
| Управляем, L3 | да | Да |
| Операционна система | минимум IOS 12.4 | Налична |
| Интерфейси | 24 x 10/100/1000 | Налични |
| Uplink Интерфейси | Modular 4 x 1G, 2 x 10G | Налични |





ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|-------------------|---|--|
| Поддържани VLAN-и | да | Да, поддържа 4096 VLAN-а |
| Сигурност | VLAN ACLs, private VLANs, complete identity and security, TrustSec® SXP, and IEEE 802.1AE | Всички изискани протоколи и функционалности са налични |
| Захранване | 350W AC или по-добро | Захранване 350W |
| Гаранция | 2 години софтуерна и хардуерна поддръжка от производителя време за реакция 8x5xNBD | 2 години SMARTNET 8X5XNBD |

2.4 Защитна стена – 1 бр.

Изпълнителя предлага един брой защитна стена Cisco ASA5515-K9, със следните, удовлетворяващи техническото задание, характеристики:

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Операционна система | IOS Minimum 8.4 | Налична |
| За монтаж в сървърен шкаф | 1U с включен комплект за вграждане | 1U с комплект за вграждане |
| Gigabit Ethernet интерфейси | 6 | Налични |
| GbE интерфейс за управление | 1 | Наличен |
| Процесор | Multicore, enterprise-grade | Наличен |
| RAM памет | 8GB | 8GB RAM |
| Flash | 8GB | 8GB flash |
| SSD | 1 slot, 120 GB MLC | Наличен |
| Пропускателна способност за 3DES/AES VPN | 250 Mbps | Отговаря на изискванията |
| Едновременни сесии | 250 000 | Отговаря на изискванията |
| Връзки (конекции) в секунда | 15 000 | Отговаря на изискванията |





ОПАК. Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|--|--|---------------------------------------|
| Пакети/секунда | 500 000 | Отговаря на изискванията |
| VLANs | 100 | Поддържа 100 VLAN-а |
| Пропускателна способност на защитната стена (MAX/EMIX) | 1,2 Gbps/ 600Mbps | Поддържа |
| USB портове | 2 | Налични |
| Конзолен порт | RJ-45 | Наличен |
| Да поддържа максимум AnyConnect или Clientless VPN потребителски сесии | 250 | Поддържа желаните сесии |
| Гаранция | 2 години софтуерна и хардуерна поддръжка от производителя; време за реакция 8x5x следващ работен ден | 2 години SMARTNET 8X5XNBD |

2.5 Непрекъсваемо токозахранване (UPS) – 1 бр.

Изпълнителя предлага един брой непрекъсваемо токозахранване Eaton 5PX 3000i RT3U, със следните, удовлетворяващи техническото задание, характеристики:

| Спецификация | Технически изисквания на Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Форм фактор | 3U за монтаж в сървърен шкаф | За монтаж в сървърен рак, 3U |
| Power Rating | мин. 3000VA | 3000VA |
| Комуникации | RS 232 (DB9), SNMP | Налични |
| Електрически изводи | 230V | Да |
| Карта за управление | да | Инсталирана карта за |





Handwritten signature

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| Спецификация | Технически изисквания Възложителя | Техническо предложение на изпълнителя |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------------|
| по мрежа | | управление по мрежа |
| Гаранция | 3 години | 3 години гаранция |

2.6 Лицензи – 2 бр.

2.6.1 Лицензи за операционна система – 2 бр.

Изпълнителят ще достави 2 бр. лицензи за операционна система Windows Server 2012 R2 Standard OEM.

2.6.2 Лиценз за база данни – 1 бр.

Изпълнителят ще достави лицензи за СУБД Microsoft SQL Server 2014 Standard Edition, които да дават възможност за лицензиране на 4 процесорни ядра.

Изисквания към оборудването

Оборудването, предмет на доставка и монтаж, ще отговаря на следните изисквания:

- Предлаганото оборудване ще е ново, оригинално, неупотребявано, в производство към момента на подаване на оферта за участие в процедурата и да има осигурена поддръжка за него.
- В представените по-горе таблици участникът е посочил марката и производителя на предлаганата техника с нейните показатели, отговаряща на изискванията на Възложителя.
- Предлаганото оборудване е сертифицирано и покрива изискванията в съответствие с международните и европейски стандарти за електромагнитно излъчване и безопасност, както и за енергийна ефективност (CE и EnergyStar).
- Оборудването ще бъде окомплектовано с всички необходими силови, интерфейсни и други кабели, адаптери, аксесоари необходими за нормална работоспособност.

Копията на сертификатите и техните преводи са представени като приложения към настоящото техническо предложение.





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

3 СРОК ЗА ДОСТАВКА

Предложеният от нас срок за доставка е 2 дни от подписване на договора между двете страни.

4 ПЛАН ЗА ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА

След доставката на техническото оборудване и лицензите, Изпълнителят ще осигури тяхната гаранционна поддръжка в срок, съгласно посочения в таблицата за параметри за съответното оборудване в раздел 2. Описание и параметри на технологичното оборудване и лицензи.

Условия на поддръжката:

- Диагностика на проблема се извършва дистанционно и при невъзможност за установяването му по този начин - на място при Възложителя.
- Време за отстраняване на проблем: до 3 работни дни след извършване на диагностиката и констатиране на проблема.
- Отстраняването на възникнал проблем се извършва на място при Възложителя, а когато това е невъзможно - в сервизната база на Изпълнителя, като той се задължава да осигури обратна техника с показатели, не по-лоши от тази на повредената, до приключване на ремонта.
- Всички разходи по отстраняването на проблем, ремонт или замяната на дефектирали части и устройства, както и транспортирането на техниката от местоположението ѝ при Възложителя до сервиза и обратно е за сметка на Изпълнителя.

Поддръжка ще бъде извършвана на място при Възложителя или чрез консултация (по телефон или електронна поща). Поддръжката ще се осъществява посредством уеб-базираната система за сервизни заявки, чийто адрес, както и права за достъп ще бъдат предоставени на Възложителя след подписване на договора. Системата позволява автоматични нотификации при регистриране, актуализиране, ескалация и решаване на инциденти.





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

4.1 Начин на обработване на сервизните заявки

4.1.1 Средства за уведомление

Уведомлението за възникнал инцидент ще бъде осъществявано от оторизирани за целта служители на Възложителя посредством каналите за достъп:

Основните канали за подаване на информация при инцидент са:

- Чрез регистриране на заявка за инцидент в уеб-базирана система за сервизни заявки;
- По телефон или факс на номер – при установяване и разрешаване на проблем, посредством консултация с представител на Изпълнителя, не се изисква попълване на заявка за регистриране на инцидент. В противен случай е необходимо изпращането на писмено уведомление по електронна поща от страна на Възложителя с описание на възникналия проблем (попълнена заявка за регистриране на инцидент);
- По електронна поща (e-mail) с конкретно и детайлно описание на възникналия проблем (попълнена заявка за регистриране на инцидент).

Посредством тези средства ще осъществяваме следните дейности:

- приемане на заявки за поддръжка по телефон;
- приемане на заявки за поддръжка по електронна поща (e-mail);
- приемане на заявки за поддръжка през уеб-базирана система за сервизни заявки;
- автоматична нотификация по електронна поща (e-mail) при развитие на всеки „инцидент“;
- отчетност и статистика за постигнатите параметри на поддръжка (времена за реакция, времена за затваряне на „инцидента“ и пр.).

Средствата за уведомление ще бъдат допълнително уточнени след подписване на договор между двете страни.

4.1.2 Дефиниране на приоритети на инциденти

Приоритетите на инцидентите, които се вписват в системата за сервизни заявки се определят в зависимост от влиянието им върху бизнес процеса/ите и



Handwritten signature



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

работоспособността на информационната система на ГВА и предоставянето на електронни услуги. Редът за отстраняване на инцидентите се определя в зависимост от техния приоритет.

| Приоритет | Въздействие върху бизнеса |
|--|--|
| !!!! 1 Критичен Immediate | <ul style="list-style-type: none">Критично влияние върху бизнеса, изисква незабавно действие.В резултат от инцидента/повредата на технологично оборудване има пълно прекъсване на една или повече услуги, свързани с критични за дейността на ГВА функции.Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на ГВА и/или потребителите на услугите на ГВА.Създава висок риск за компрометиране на информация в системата на ГВА.Нарушена комуникация с други страни/информационни страни от критично значение. |
| !!! 2 Висок High/Urgent | <ul style="list-style-type: none">Съществено влияние върху бизнеса.Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълното ѝ прекъсване. |
| !! 3 Среден Normal | <ul style="list-style-type: none">Несъществено влияние върху бизнеса.Инцидентът има ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функционалността на системата и работния процес в ГВА. |

Handwritten signature





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| Приоритет | Въздействие върху бизнеса |
|------------------------|--|
| ! 4 Нисък Low | <ul style="list-style-type: none">Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му.В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. |

Времето за реакция се отчита от момента на регистриране на инцидента в система за сервизни заявки до момента на уведомление от страна на Изпълнителя за действията, които ще бъдат предприети за отстраняване на инцидента – на място при Възложителя или отдалечено и в какъв срок.

Времето за отстраняване се отчита от момента, в който назначения специалист поеме инцидента до момента на неговото отстраняване или намиране на временно решение (когато проблемът е много сложен и изисква повече време за намиране на трайно решение). В последния случай инцидентът не се закрива, но може да бъде снижен неговия приоритет, ако има условия за това.

Времената за реакция и отстраняване на проблемите ще бъдат съобразени с изискванията за всеки тип доставеното технологично оборудване и ще бъдат съгласувани с Възложителя след подписване на договора.

4.1.3 Регистриране на заявка за поддръжка

По време на гаранционната поддръжка ще се използва внедрената при Изпълнителя уеб-базирана система за сервизни заявки, която ще се ползва от Изпълнителя и Възложителя за регистриране и проследяване на проблеми, настъпили по време на гаранционната поддръжка.

Процесът по регистриране на заявка за поддръжка е в следната последователност:

- Координатор (оторизирано лице) на Възложителя се вписва с потребителско име и парола в системата за сервизни заявки;





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- Автентикацията на служител в системата за сервизни заявки създава нова заявка;
- Служителят попълва цялата информация, с която разполага за конкретната заявка за поддръжка. Задължително се въвежда Тип на заявката (Category), Наименование и ключова информация за проблема (Summary), описание на инцидента като изрично се посочи дефектиралото технологично оборудване или технологичното оборудване, имащо отношение към инцидента (Description) и приоритет (Priority);
- След подаване на заявката системата автоматично определя уникален номер на заявката, с който тя може да бъде разпозната за по-нататъшни действия за отстраняване на проблема.

4.1.4 Подаване на заявка за поддръжка по електронна поща (e-mail)

Като алтернатива на уеб-базираната система за сервизни заявки, заявки за поддръжка ще могат да се подават и по електронна поща. За подаване на Заявка за поддръжка по електронна поща (e-mail) се използва Образец на заявка за поддръжка, който Изпълнителят ще съгласува с Възложителя при подписване на договора. Примерен формат е представен в раздел 4.2.2 Заявка за инцидент, изпратена по електронна поща (e-mail).

Процесът следва представените по-долу стъпки:

Стъпка 1. Координатор (оторизирано лице) от страна на Възложителя изпраща имейл на електронен адрес, посочен от Изпълнителя, със заявка за поддръжка.

Попълват се всички полета от заявката, като се описва подробно проблемът, условията и стъпките за получаването му. Също така се отбелязва лице за контакт от страна на Възложителя 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.

Стъпка 2. Технически специалист на Изпълнителя попълва време на приемане на заявката. Техническият специалист въвежда получената заявка за поддръжка в уеб-базираната система за сервизни заявки, откъдето получава и номер на заявката за поддръжка, който въвежда в документа.

Стъпка 3. На база на приетата и заведена в регистъра заявка работата по нея се възлага на технически специалист, който е отговорен за отстраняването на



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

проблема, описан в стъпка 1. Системата поддържа имейл уведомяване за преминаването на регистрирания проблем от едно състояние в друго и по този начин се осигурява прозрачност и информираност на Възложителя за статуса на заявката.

4.1.5 Обработка на сервизни заявки

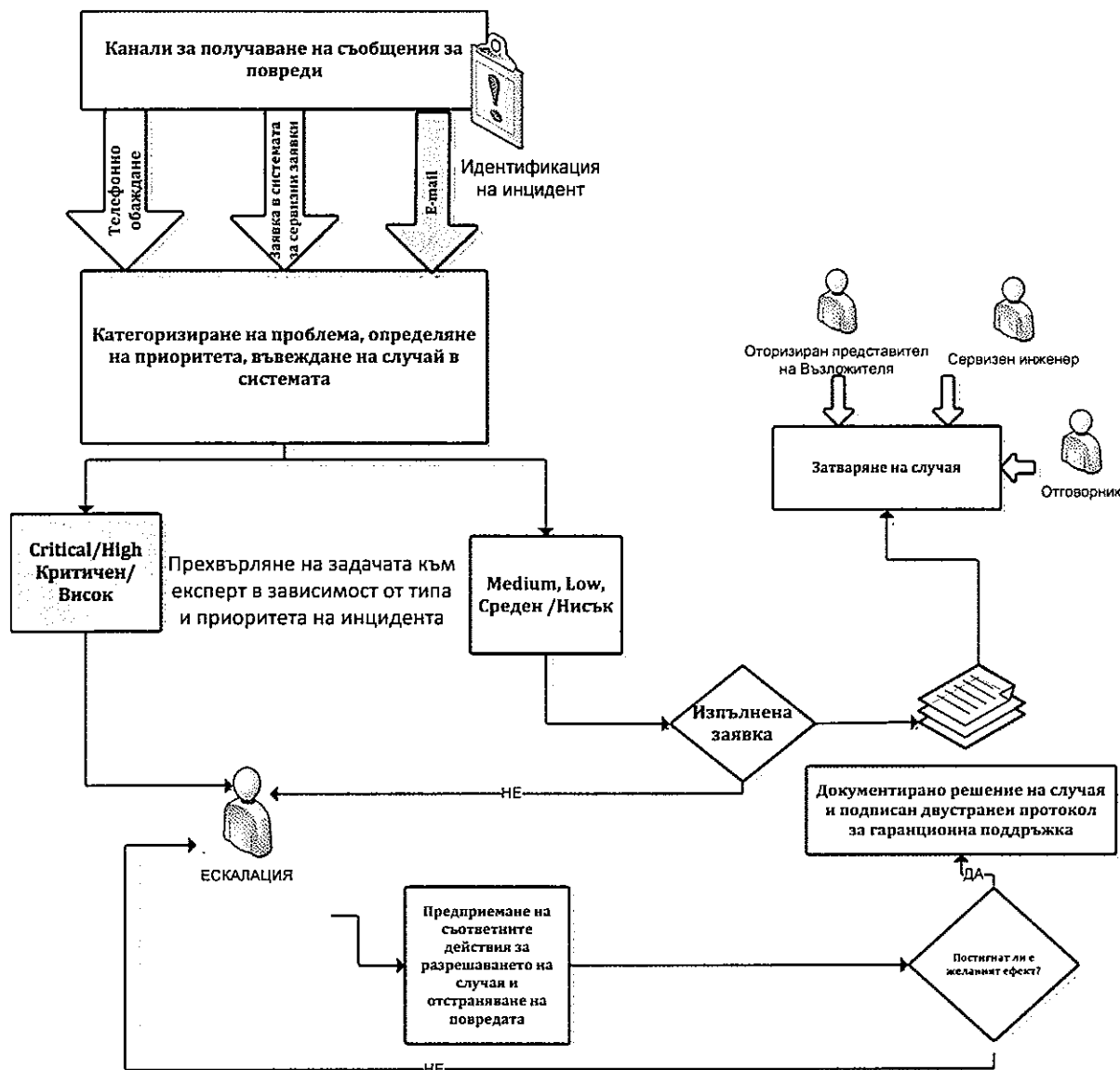
След получаване на заявката от екипа на Изпълнителя се определя обхвата на проблема и в зависимост от приоритета на инцидента се определя срока, в който ще бъдат предприети съответните корективни действия. При приключване на работа в уеб-базираната система за сервизни заявки се променя статуса на заявката като затворена.

Представяме схематично процеса по обработка на сервизните заявки:



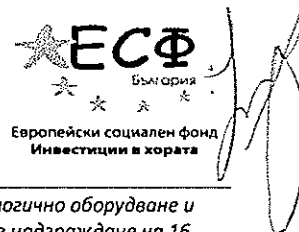


Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“



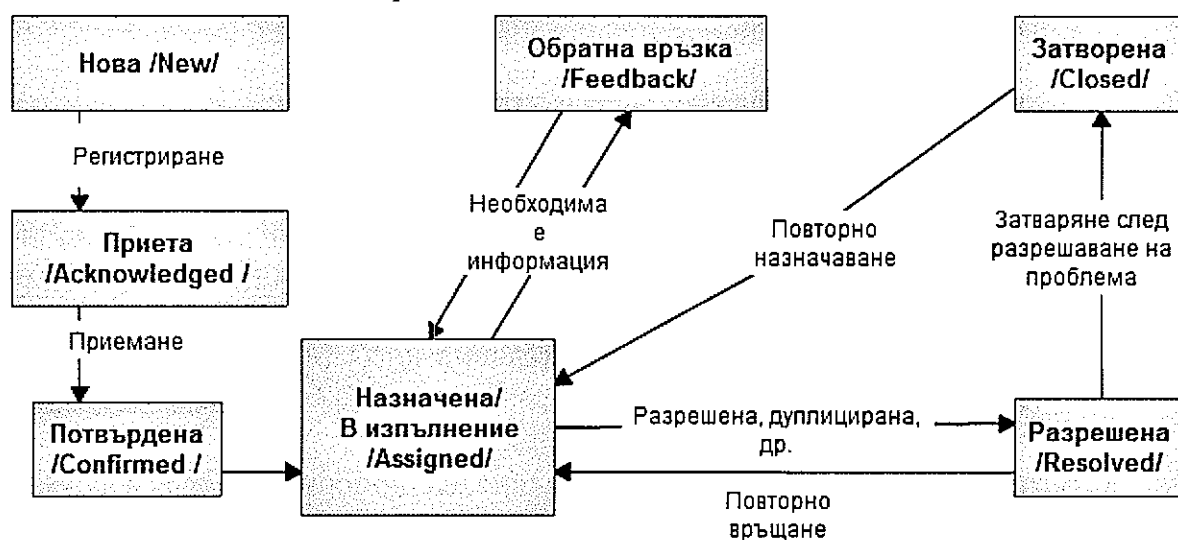
След като бъде идентифициран даден инцидент, той се описва в заявка, която преминава през няколко състояния:

- **Нова** – Регистрирана в системата за сервизни заявки заявка след идентифициране на инцидент;
- **Потвърдена** – заявката за инцидента е приета, но още не е потвърдена или разпределена;
- **Приета** – заявката е потвърдена, инцидентът е възпроизведен от член на екипа по поддръжка;
- **Назначена/В изпълнение** – Регистрираната заявка е приета от технически специалист от екипа на Изпълнителя и се определя отговорник за отстраняване на инцидента;



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- **Обратна връзка** – предоставената информация не е достатъчна, необходима е допълнителна информация преди да се премине към отстраняване на инцидента;
- **Разрешена** – инцидентът е изолиран, намерено е решение за неговото отстраняване и то е успешно приложено;
- **Затворена** – направена е проверка дали инцидентът е отстранен и заявката се затваря.



Ъ

Затваряне на заявката за поддръжка от Възложителя

След като проблемът е отбелязан като **Разрешен** (Resolved) се извършва проверка дали проблемът е разрешен и при успешна проверка заявката за поддръжка получава статус **Затворена** (Closed), с което се приключва работата по нея.

Ако при проверка проблемът не е отстранен, заявката за поддръжка се връща в статус **В изпълнение** (Assigned).





ОПАК Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

4.2 Описание на работния процес и сервизната структурата на системата за сервизни заявки

Настоящият раздел има за цел да опише внедрената система за сервизни заявки на Изпълнителя.

1. Подаване на заявка за инцидент. Възложителят може да подаде заявка за сервизно обслужване по следните 3 канала:
 - a. Телефонен номер, последвана от попълнена заявка, съгласно раздел 4.2.2 Заявка за инцидент, изпратена по електронна поща (e-mail)
 - b. Регистрирана заявка, съгласно раздел 4.2.1 Заявка за инцидент в системата за регистрация на сервизни заявки в система за сервизни заявки на Изпълнителя с предоставено потребителско име. В този случай, Възложителят трябва да класифицира приоритетът на сервизната заявка (приоритетите са дадени в таблицата). Зададеният от Възложителя приоритет подлежи на промяна от страна на експерт на Изпълнителя;
 - c. Електронно съобщение по електронна поща (e-mail) с придружена попълнена заявка, съгласно раздел 4.2.2 Заявка за инцидент, изпратена по електронна поща (e-mail)
2. Категоризиране на проблема, определяне на приоритета, въвеждане на случай в системата. В този случай, в зависимост от типа на проблема и сериозността му, експерт от екипа на Изпълнителя класира проблема. Ако сервизната заявка е подадена по канал а или с от точка 1, инцидентът се въвежда в системата за сервизни заявки с цел да му се присвои уникален номер и да се генерира автоматизирано известяване в случай на обновяване на информацията по казуса;
3. Прехвърляне на задачата към експерт в зависимост от типа и приоритета на инцидента. На базата на типа на инцидента и приоритета му, този инцидент се прехвърля(разпределя) към най-компетентния за случая експерт;
4. Диагностициране на хардуерния инцидент. Експертът на Изпълнителя извършва диагностициране на проблема с цел идентифициране на причината за възникването. Диагностицирането бива 2 вида:
 - a. Отдалечено – в случай, че е възможно, диагностицирането се извършва отдалечено със съдействието на представител на Възложителя;
 - b. На място – при необходимост, експертът отива на място за да диагностицира проблемът, като се съобразява с времето за реакция, съгласно типа на гаранционната поддръжка;
5. Възможно е отстраняване на проблем без подмяна на хардуерни компоненти. Тук се предприемат стъпки за отстраняване на проблема без подмяна на хардуерни компоненти като се извършват действия за





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

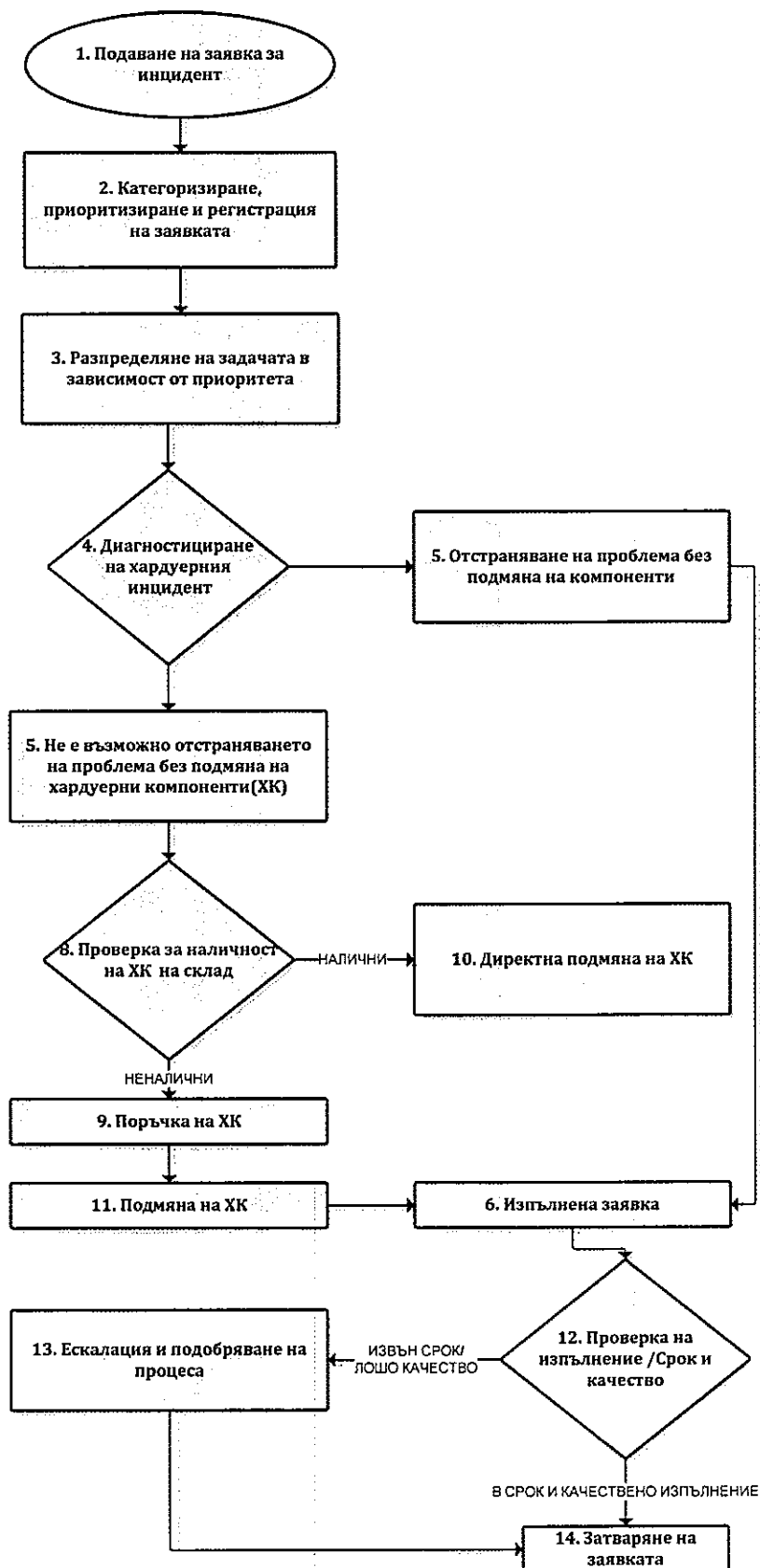
- коригиране на проблема и връщане в пълна работоспособност на технологичното оборудване.
6. Изпълнена заявка. В този статус се достига след като са предприети действия и инцидентът е отстранен. Работоспособността на техниката е възстановена.
 7. Не е възможно отстраняването на проблем без подмяна на хардуерни компоненти. В този случай е необходимо подмяна на хардуерни компоненти за да се възстанови работоспособността на техниката;
 8. Хардуерните компоненти са налични на склад. В този случай се процедира към директна подмяна на компонентите – точка 10;
 9. Поръчка на хардуерни компоненти от производител/дистрибутор. Ако компонентите не са налични на склад е необходимо да бъдат поръчани от производителя/дистрибутора на техниката. В съответствие с типа на сервизното обслужване се определя срока за доставка;
 10. Директна подмяна на хардуерни компоненти. Подмяната се извършва във възможно най-кратък срок и в удобно за Възложителя време;
 11. Подмяна на хардуерни компоненти. След получаване на компонентите от производител/дистрибутор се извършва подмяна във възможно най-кратък срок и в удобно за Възложителя време;
 12. Проверка за изпълнена заявка в срок и качество на изпълнение. След изпълнението на сервизната заявка се проверява дали е изпълнена в срок и качеството на обслужване е на нужното ниво. Проверката се извършва чрез проверка на сроковете в съответствие с договореното сервизно обслужване и чрез изпращане на анкета на Възложителя;
 13. Ескалация към по-високо йерархично ниво в екипа на Изпълнителя и изготвяне на предложение за подобрене на процеса. В случай, че сервизната заявка не е изпълнена в срок и/или качеството на сервизно обслужване не е на необходимото ниво, инцидентът се ескалира. Необходимо е да бъдат идентифицирани причините, поради които обслужването не е в срок или на ниво. След идентификация на тези причини се изготвя мотивирано предложение за подобрене с цел да се постигат договорените срокове и качество на обслужване;
 14. Затваряне на заявката. Действията по обработването на сервизната заявка приключват.

На фигурата е изобразен графично работния процес по обработка на заявките в системата за сервизни заявки:

[Handwritten signature]



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“



[Handwritten signature]





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез награждаване на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

4.2.1 Заявка за инцидент в системата за регистрация на сервизни заявки

За да се подаде заявка за регистриране на инцидент първо оторизиран служител на Възложителя трябва да влезе в системата с потребителско име и парола и избира „Report Issue“ от навигационната лента в меню.

Logged in as: Test (Test - reporter) 2015-05-12 11:03 EEST

[My View](#) | [View Issues](#) | [Report Issue](#) | [Change Log](#) | [Roadmap](#) | [My Account](#) | [Logout](#)

Edit Account [My Account] [Preferences] [Manage Columns] [Profiles]

| | |
|----------------------|---|
| Username | Test |
| Password | <input type="password"/> |
| Confirm Password | <input type="password"/> |
| E-mail | <input type="text" value="test@ciela.com"/> |
| Real Name | Test |
| Access Level | reporter |
| Project Access Level | reporter |
| Assigned Projects | <input type="text"/> |

Update User

В генерираната форма може да се въведат данни за възникналия проблем. Задължително е да се въведат минимално изискуемите данни отбелязани със знак * преди името на полето (*Category, *Summary, *Description, *Priority).

Заявката за инцидент включва следните секции:

- ***Category** – категорията, относима към идентифицирания проблем.
- **Reproductivity** – възпроизводимост на инцидента:
 - always – винаги;
 - sometimes – понякога;
 - random – на случаен принцип;
 - have not tried – не е пробвано повторното възпроизвеждане на инцидента;
 - unable to duplicate – повторното възпроизвеждане е невъзможно;
- **Severity** – тежест на инцидента:
 - feature – изискване на функционалност;
 - trivial – тривиален, незначителен;
 - text – текстова грешка;
 - tweak – изисква усъвършенстване, доработка;
 - minor – второстепенен;



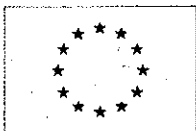
ОПАК. Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- major – важен;
- crash – срив;
- block – системата е блокирана.
- ***Priority** – приоритет/ критичност на инцидента:
 - none – този статус се посочва, ако регистрираният заявката не може да определи приоритета на инцидента. В този случай се изисква подробно описание на инцидента с цел улесняване на неговото класифициране от обработващия заявките член на екипа на Изпълнителя.
 - low – приоритет 4 нисък;
 - normal – приоритет 3 среден;
 - high – приоритет 2 висок;
 - urgent – приоритет 2 висок;
 - immediate – приоритет 1 критичен;
- **Status** – статус на заявката:
 - new – нов, регистриран в системата инцидент;
 - feedback – необходима е допълнителна информация преди да се започне работа по заявката;
 - acknowledged – заявката за инцидента е приета, но още не е потвърдена или разпределена;
 - confirmed – заявката е потвърдена, инцидентът е възпроизведен от член на екипа по поддръжка;
 - assigned – инцидентът е разпределен към отговорник в екипа по поддръжка;
 - resolved – инцидентът е разрешен/коригиран, заявката чака потвърждение;
 - closed – работата по заявката е приключена, заявката е със статус затворена.
- ***Summary** – заглавие на инцидента;
- ***Description** – описание на инцидента. Описанието трябва да е формулирано по начин, който позволява еднозначна интерпретация като изрично се посочи дефектиралото технологично оборудване или технологичното оборудване, имащо отношение към инцидента (Description)
- **Steps to Reproduce** – стъпки за възпроизвеждане – при посочване, че инцидента е възпроизводим в раздел **Reproductivity**, моля попълнете и този раздел;
- **Acceptance criteria** – критерий за приемане;





ОПАК. Експерти в действие

ЕСФ
България
Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществено поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- **Attachment** – прикачен файл (Атрибутът не е задължителен, но препоръчителен, ако е приложим.)

Logged in as: Test (Test - reporter)

2015-05-12 11:03 EEST

[My View](#) | [View Issues](#) | [Report Issue](#) | [Change Log](#) | [Roadmap](#) | [My Account](#) | [Logout](#)

Issue #

Jump

Enter Report Details

*Category (select) ▼

Reproducibility have not tried ▼

Severity minor ▼

Priority normal ▼

Select Profile

Or Fill In

*Summary

*Description

Ако е необходимо/приложимо се попълва секцията **Steps To Reproduce**, където са представени стъпките, по които може бъде възпроизведен проблема от сервизните специалисти.

Steps To Reproduce

За пълнота на заявката, може да се прикачи файл от формата за избор на файл **Upload File**. Заявката се регистрира автоматично в системата чрез избор на бутон „Submit Report“.





ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

Upload File
(Maximum size: 2,097k)
 No file chosen

View Status
☒ public ☐ private

Report Stay
☐ check to report more issues

* required

Информация за вече въведени заявки и техния статус се достъпва от навигационната лента в меню „View Issues“ или „My View“. Цветовете категории на проблема/инцидента са както следва:

- **червен (red): (new)** – Нов, регистриран в системата инцидент;
- **пурпурен (purple): (feedback)** – необходима е допълнителна информация преди да се започне работа по заявката;
- **оранжев (orange): (acknowledged)** – заявката за инцидента е приета, но още не е потвърдена или разпределена;
- **жълт (yellow): (confirmed)** – заявката е потвърдена, инцидентът е възпроизведен от член на екипа по поддръжка;
- **син (blue): (assigned)** – инцидентът е разпределен към отговорник в екипа по поддръжка;
- **зелен (green): (resolved)** – инцидентът е разрешен/коригиран, заявката чака потвърждение за затваряне;
- **сив (gray): (closed)** – заявката е затворена, работата е приключена и проблемът е разрешен.

Logged in as: Test (Test - reporter)

2015-05-11 15:44 EEST

[My View](#) | [View Issues](#) | [Report Issue](#) | [Change Log](#) | [Roadmap](#) | [My Account](#) | [Logout](#) Issue #

Viewing Issues (1 - 1 / 30) [Print Reports](#) | [CSV Export](#) | [Excel Export](#)

| P | ID | # | Category | Severity | Status | Updated | Summary |
|---|---------|---|----------|----------|------------------|------------|---------|
| - | 0000002 | | | minor | assigned (micro) | 2015-05-11 | |

Select All Copy [First Prev 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 ... Next Last]

[new](#) [feedback](#) [acknowledged](#) [confirmed](#) [assigned](#) [resolved](#) [closed](#)

В тези менюта в списъчен вид се представят вече въведените заявки и тяхното движение през времето. Посредством линка за всяка една от представените заявки може да се влезе в страница, която дава разширена информация за направения избор.





ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

4.2.2 Заявка за инцидент, изпратена по електронна поща (e-mail)

С цел систематизиране на входящата информация за възникналите инциденти, предлагаме да бъде използвана следната примерна заявка за регистрация на инцидент при изпращане на уведомление по електронна поща (e-mail) като форматът може да бъде променен след подписване на договора и съгласуване между двете страни:

| ЗАЯВКА ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ИНЦИДЕНТИ | |
|--|---|
| № (попълва се от сервизен специалист след регистриране в системата) | |
| Дата и час: | |
| ДАННИ ЗА РЕГИСТРАТОР НА ИНЦИДЕНТ (попълва се от регистратора) | |
| Име и фамилия: | |
| Длъжност и звено: | |
| Координати за обратна връзка: | |
| E-mail: | |
| Описание на инцидента/ проблема (попълва се от регистратора) | |
| Категория на заявката: | |
| Наименование на инцидента /Ключово описание/: | |
| Възпроизводимост на инцидента: | <input type="checkbox"/> винаги <input type="checkbox"/> не винаги <input type="checkbox"/> не е пробвано повторното възпроизвеждане на инцидента <input type="checkbox"/> повторното възпроизвеждане е невъзможно |
| Тежест на инцидента: | <input type="checkbox"/> незначителен |



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| | | |
|---|--|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> изисква усъвършенстване <input type="checkbox"/> второстепенен <input type="checkbox"/> важен <input type="checkbox"/> сив <input type="checkbox"/> системата е блокирана <input type="checkbox"/> не мога да определя | |
| Описание: | | |
| Стъпки за възпроизвеждане на инцидента/Ако е приложимо/ | | |
| Дефектирала техника/оборудване, с което е свързан инцидента (попълва се от регистратора) | | |
| | | |
| Приоритет | | |
| 1 КРИТИЧЕН | Критично влияние върху бизнеса. Изисква незабавно действие. | <input type="checkbox"/> |
| 2 ВИСОК | Съществено влияние върху бизнеса. | <input type="checkbox"/> |
| 3 СРЕДЕН | Несъществено влияние върху бизнеса. | <input type="checkbox"/> |
| 4 НИСЪК | Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му. | <input type="checkbox"/> |
| | Не мога да определя. | <input type="checkbox"/> |
| Приел заявката (попълва се от сервизен специалист) | | |





Handwritten signature

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| | |
|--|--|
| Дата и час: | |
| Име и фамилия: | |
| Статус на инцидента: | |
| Предприети превантивни мерки за отстраняване на проблема и препоръки (попълва се от сервизен специалист) | |
| | |

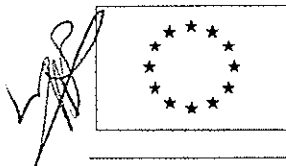
4.3 Описание на процедура за генериране на отчети и разпространение на информация

След извършване на дейности в обхвата на гаранционната поддръжка ще се попълва „Протокол за извършена гаранционна поддръжка“ в следния формат, като след подписване на договора този формат ще бъде съгласуван между двете страни и може да се промени/редактира:

Handwritten signature



Handwritten signature



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“



**ПРОТОКОЛ
ЗА
ИЗВЪРШЕНА ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА**

Град:

Адрес:

Дата:

В рамките на гаранционната поддръжка и във връзка с отстраняване на долуописания/те проблем/и

1. .
2. .
3. .

бяха извършени следните дейности:

1. .
2. .
3. .

Сервизен специалист:.....

Приел за Възложителя:.....

При необходимост от диагностика и ремонт на техническо оборудване на място при Изпълнителя ще бъдат подписвани приемо-предавателни протоколи в следния формат, като след подписване на договора този формат ще бъде съгласуван между двете страни и може да се промени/редактира:



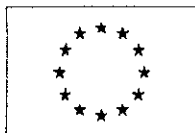
булевард „Владимир Вазов“ 9,
1510 София

02 903 0000

ciela@ciela.com

Стр./ 32

000064



[Handwritten signature]

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

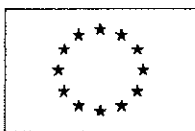


ПРИЕМО-ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ
за техника при извършване на ремонт на място при Изпълнителя

| | |
|---|--|
| Изпълнител по Договор ... | |
| Приел за ремонт представител на Изпълнителя (име, фамилия): | |
| Телефон за връзка: | |
| E-mail: | |
| Адрес: | |
| Описание на дефектиралата техниката: | |
| Марка, модел: | |
| Продуктов номер: | |
| Сериен номер: | |
| Окомплектовка: | |
| Проявен дефект: | |
| Възложител по Договор | |
| Предал за ремонт от страна на Възложител (име, фамилия): | |
| Телефон за връзка: | |
| E-mail: | |
| Адрес: | |

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



ОПАК. Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

| | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Описание на предоставената обратна техника до приключване на ремонта (ако е приложимо): | | | |
| Продуктов номер: | | | |
| Сериен номер: | | | |
| Дата на предоставяне на Възложителя | | | |
| Дата на връщане на Изпълнителя | | | |
| Дата на приемане на дефектиралата техника на Възложителя за ремонт | Час на приемане на техниката | За Изпълнителя (подпис) | За Възложителя (подпис) |
| | | | |
| Дата на предаване на ремонтираната техника на Възложителя | Час на предаване на техниката | За Изпълнителя (подпис) | За Възложителя (подпис) |
| | | | |

Конкретните отчети, както и периода на изготвянето им от екипа на Изпълнителя ще бъде съгласувано с Възложителя преди стартиране на гаранционната поддръжка.

Нашето предложение е да бъдат изготвяни тримесечни отчети при постъпили заявки през отчетния период. В тези отчети ще се включва информация за извършените през отчетния период дейности, като например:

- Списък на разрешените и нерешени проблеми по оперативната поддръжка на техническото оборудване и доставените лицензи;
- Експортиран списък от регистрирани заявки в системата за сервизни заявки;
- Списък на постъпили въпроси от потребители по имейл и телефон;
- Протоколи от извършена гаранционна поддръжка.





Handwritten signature

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

В хода на изпълнението на поръчката Изпълнителят ще поддържа регистър на заявите за поддръжка, които ще съдържа записи за всички заявки, постъпили по един от начините за уведомление и обработени в хода на изпълнение.

5 ОСИГУРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО

С цел подобряване на ефективността на работа и постигане на удовлетвореност в клиентите чрез предоставяне на качествени продукти и услуги Сиела Норма АД има внедрена система за управление на качеството съгласно стандарта ISO 9001:2008.

Система за управление на качеството (СУК) поставя рамката, в която трябва да протичат процесите, отговорностите и задълженията на участниците в тях, с което създава контролирани условия за тяхното изпълнение. В системата е заложено фирменото Know-how за начина на изпълняване на дейностите, така че да се постигат очакваните резултати.

Политиката по качество на Сиела Норма АД се основава на два основни ангажимента:

- В дейността си компанията да удовлетворява изискванията на клиента, изискванията на нормативната база и корпоративните изисквания;
- Компанията да подобрява непрекъснато ефикасността на системата за управление на качеството.

В стандарта ISO 9001:2008 са заложени основни принципи, които допринасят за ефикасно управление на организацията и успешното и качествено изпълнение на всички процеси в нея. Това от своя страна резултира в постоянно качество на крайните продукти и предлаганите услуги.

С поддържането и придържането към принципите, заложени в Система за управление на качеството, базирана на ISO 9001:2008 се постига:

- Подобряване на цялостната организация и процесите по управление;
- Подобряване на отношенията доставчиците и контрола върху доставките;
- Подобряване на комуникацията както между служителите вътре в организацията, така и с всички клиенти и партньори;
- Подобряване на реда, дисциплината и ефикасността на организацията;

Handwritten signature





ОПАК. Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- Повишаване на мотивираността на вътрешния персонал, приобщаване на колектива към общите цели на организацията и подобряване на екипната работа.
- Осигуряване на едно и също качество на крайния продукт или предоставяната услуга;
- Повишаване на удовлетвореност на клиента.

Основните принципи, заложи в политиката по качеството, които Сиела Норма АД прилага са:

- Предлагаане на качествени продукти и услуги;
- Поддържане на екип от високо квалифицирани специалисти;
- Прилагане на индивидуален подход спрямо всеки клиент;
- Предлагаане на конкурентни на пазара услуги и гъвкави консултантски решения;
- Изготвяне на продуктите и извършване на услугите прецизно, качествено и в най-кратък срок;
- Спазване на конфиденциалност;
- Коректно партньорство и удовлетвореност на клиента.

Прилагането на индивидуален подход спрямо всеки клиент и задълбочена експертиза с цел постигане на високо качество на услугите, стриктното спазване на договорените срокове и съблюдаване на всички поети задължения са основен елемент от политиката на Сиела Норма АД.

При изпълнението на настоящата обществена поръчка ще бъдат приложени всички утвърдени практики по контрол и осигуряване на качеството, заложи в външенрите СУК.





ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

6 МЕРКИ ЗА ПРЕОДОЛЯВАНЕ НА ИДЕНТИФИЦИРАНИТЕ РИСКОВЕ

Идентификация на потенциалните рискове за проекта, които могат да имат негативен ефект на работата или плановите е основата на стратегията за управление на риска. Екипът на Сиела Норма АД ще използва няколко метода за идентифициране на риска:

- Определяне на риска на базата на целите – определят се целите на проекта, а всички събития или обстоятелства, които могат частично или напълно да застрашат постигането на тези цели, се определят като рискове;
- Определяне на риска на базата на сценарии – разиграват се различни сценарии за развитието на определено събитие или изпълнението на определен процес. Всяко събитие, което предизвиква реализирането на нежелан резултат, се третира като риск;
- Определяне на риска на база предишен опит на Изпълнителя в изпълнението на проекти със сходен предмет (експертна оценка).

Рисковете се оценяват спрямо потенциалните вредни последици и вероятността те да се случат. Това е най-критичният и един от най-трудните етапи от процеса на управление на риска. Рисковете се оценяват чрез използването на 2 показателя – вероятност и влияние. Вероятността характеризира предполагаемата честота за настъпване на неблагоприятно събитие. Влиянието показва какви са последиците от настъпването на събитието за постигането на целите на проекта.

Вероятността за случай на риск, представлява шанса риска да се появи като реален проблем в проекта. Тази вероятност може да се представи като обхват на нанесените щети в цифрова стойност или термини отразяващи големината му (висок, среден, нисък). Щетите от риска се измерват в зависимост от афектирането на проекта, ако риска стане реалност (степената на риска).

Степента на риска е резултат от вероятността на риска (като числена стойност) умножена по влиянието на риска (като числена стойност) разделено на 2. Степента определя приоритета на риска (неговата значимост към успешното изпълнение на проекта).

Вероятност

- Висока – Над <70%> вероятност от появяване на риска
- Средна – Между <31%> и <70%> вероятност от появяване на риска





Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

- Ниска – Под <30%> вероятност от появяване на риска

Влияние

- Високо – Риск, който е с потенциал сериозно да повлияе (промени) разходите, времеви график или цялостното изпълнение на проекта.
- Средно – Риск, който е с потенциал леко да повлияе (промени) разходите, времеви график или цялостното изпълнение на проекта.
- Ниско – Риск, който няма почти никаква възможност да повлияе (промени) разходите, времеви график или цялостното изпълнение на проекта.

Матрица на вероятността и влиянието на рисковете

| Вероятност | Висока | 31% - 70% | > 70% | > 70% |
|------------|--------|-----------|-----------|-----------|
| | Средна | < 30% | 31% - 70% | > 70% |
| | Ниска | < 30% | < 30% | 31% - 70% |
| | | Ниско | Средно | Високо |
| Влияние | | | | |

Степен и приоритет на риска

| СТЕПЕН = (вероятно влияние) ÷ 2 | ПРИОРИТЕТ | СЛЕДСТВИЕ, РЕЗУЛТАТ |
|---------------------------------------|------------|---|
| < 30% | Нисък (Н) | Някое изискване не е достигнато. Риск от изоставане в изпълнението по средата на проекта. |
| 31% - 70% | Среден (С) | Някои изисквания не са достигнати. Риск от голямо изоставане в изпълнението по средата на проекта. |
| > 70% | Висок (В) | Невъзможност на проекта да отговори на първоначалните изисквания. Риск от закъснение в приключването на изпълнението на проекта. |



ОПАК. Експерти в действие



[Handwritten signature]

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитие“

В този раздел сме разгледали всички идентифицирани от Възложителя рискове, като за всеки риск сме посочили:

- Вероятност за настъпване на риска;
- Влияние на риска;
- Степен на критичност на риска;
- Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска;
- Приоритет на риска;
- Мерки за минимизиране на последствията от риска;
- Очакван резултат от приложените мерки;
- Вид реакция срещу риска.

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

...kry

000072



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Прител | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|--------|---|---|--|---|
| 1 | Забавяне при изпълнение на проектните дейности, опасност от неспазване на срока за изпълнение на настоящата поръчка. | 55 | 90 | 72,5 | В | Закъснения в изпълнението на проектни дейности. Опасност от неспазване на срока за изпълнение на договора. Невъзможност за качество изпълнение на договорените задължения в срок. | Опит от предишни проекти, сходни по сложност и предмет на настоящата поръчка. Използване на различни техники за оценка на времето и ресурсите за изпълнението на всяка задача. Добро планиране на време и ресурси спрямо сложността и спецификата на проектните дейности. Изготвяне на детайлен план за изпълнение на проекта, съгласно техническото задание на Възложителя и | Експертната оценката на обхвата и необходимите ресурси ще спомогне за прецизно разпределение на работата по поръчката, приоритизиране на задачите и успешното й приключване в срок. Специалистите на Сиела Норма АД имат конкретен опит в проекти от сходен характер. Чрез извършване на съпоставка с предишни поръчки се постига реална оценка на времето и | превенция (Prevention) – извършват се превантивни действия за намаляване на вероятността за реализацията на риска |

ciela norma



булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София

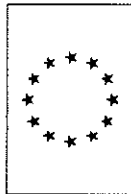


02 903 0000



ciela@ciela.com

Стр./ 40



ОПАК Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Применение | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|-----------------------|------------|---------|--------|------------|--|--|--|-------------------------|
| | | | | | | | стриктното му спазване. Реорганизация на дейностите и създаване на необходимата организация за паралелно изпълнение на максимален брой задачи. Изпълнителят ще включи в екипа си допълнителни специалисти, ако се констатира изоставане от сроковете като това няма да повлияе на предложената цена за изпълнение. | усилията, необходими за качественото изпълнение в срок – добро планиране. Доброто планиране, допринася за спазване на всяко от задълженията от страна на Изпълнителя Изготвянето на детайлен план-график ще спомогне за постигане на високо ниво на яснота относно прогреса и навременно идентифициране на отклонения от планирания график. | |
| 2 | Забава при вземане на | 20 | 90 | 55 | С | при вземане на решения, ключови | Предварително дефиниране и съгласуване на срокове за | Предварително дефиниране на срокове | превенция (Prevention) |

[Handwritten signature]

000073

ciela norma

булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



02 903 0000



ciela@ciela.com

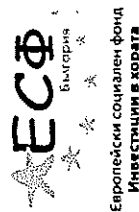
Смп./ 41

[Handwritten signature]

Handwritten signature



ОПАК Експерти в действие



Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Притет | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последиците от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|--------|---|--|---|--|
| | решения, ключови за изпълнението на поръчката, бездействие от страна на Изпълнителя; | | | | | за изпълнението на поръчката може да доведе до забава в цялостното изпълнение на договора и опасност от неспазване на крайния срок. | вземане на решения/даване на отговор/становище. Съгласуване на механизъм за ескалация на проблемите. | създават ясни и за двете страни времеви граници за отговор/обратна връзка, като при неспазване на уговорения срок, проблемът ще бъде ескалиран на по-високо ниво съгласно йерархичната структура на Изпълнителя. При ескалацията се намесват експерти от по-високите управленски нива, което е повечето случаи е предпоставка за по-бърза реакция и/или предприемането на корективни мерки/действия | – извършват се превантивни действия за намаляване на вероятността за реализацията на риска |

Handwritten signature

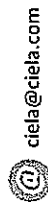
сиела норма



булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



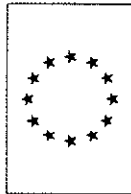
02 903 0000



ciela@ciela.com

Стр./ 42

000074



ОПАК Експерти в действие

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Применение | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|------------|---|--|---|---|
| 3 | Недобра комуникация и координация между екипа на Възложителя и този на Изпълнителя | 30 | 70 | 50 | С | Влошената комуникация между Възложителя и Изпълнителя може да доведе до забава в отговори, действия, предоставяне на необходима информация/документи, което от своя страна води до риск от неспазване | Регламентиране на ясни комуникационни правила, одобрени от двете страни. Приемане на механизъм за своевременно ескалиране на проблемите съгласно предложената проектна структура. Планиране на регулярни срещи на проектните екипи, протоколиране и документизиране на обсъжданите теми и взетите решения. | за разрешаване на проблема, който е довел до ескалацията. Ясните комуникационни правила, бързата организация, конкретно дефиниране на контактно лице от двете страни са от изключително значение за безпроблемното и качествено изпълнение. С прилагането на тази мярка се постига организираност и ефективност на работния процес, систематизиран подход при управлението на комуникациите и | превенция (Prevention) – извършват се превантивни действия за намаляване на вероятността за реализацията на риска |

©ciela norma

булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



02 903 0000

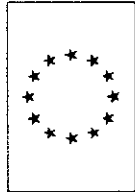


ciela@ciela.com

Стр. 143

13/1

000075



ЕСФ
Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ОПАК Експерти в действие

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на зрелост“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Приритет | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|------|------------|---------|--------|----------|--|---|---|-------------------------|
| | | | | | | срока за изпълнение на договора. | Посочване на контактно лице за всяка от страните. | информацията. Регулярните срещи ще спомогнат за поддържане на добра връзка между Изпълнителя и Възложителя и са предпоставка за получаване на навременна информация. Протоколирането на взетите решения ще допринесе за коректно съхранение и управление на информацията. Посочването на контактно лице за всяка от страните (single point of contact) | |



булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



02 903 0000



ciela@ciela.com

Стр. / 44

000076



ОПАК Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Техническо предложение на Сила Норма АД за обществено поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Применение | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|------------|---|---|--|--|
| 4 | Непостигане на необходимото качество на изпълнение проектните дейности | 10 | 90 | 50 | С | Незадоволителни (некачествени) резултати от проектните дейности, които не отговарят на изискванията на Възложителя (пример: хардуерно | Участие на експерти в екипа на Изпълнителя с експертиза в сходни проекти. Мониторинг и качествен контрол на проектните резултати съгласно очакваните резултати - количествено и качествено и съгласно | При изпълнение на поръчката експертите на Изпълнителя ще използват натрупаното ноу-хау от предишни поръчки и конкретната си експертиза, което е ключова предпоставка за изпълнение на всички задължения на | превенция (Prevention) – извършват се превантивни действия за намаляване на вероятността |

ciela norma

булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



02 903 0000

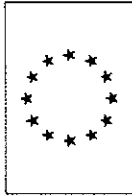


ciela@ciela.com

Експ. 45

AD

000077



ОПАК Експерти в действие

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Прioriте | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|----------|--|--|---|---|
| | | | | | | оборудване/лицензи, които не отговарят на техническата спецификация) | Политиката за управление на качеството на Сиела Норма АД. Приемане на доставеното оборудване и лицензи в съответствие с техническата спецификация/техническото задание на Възложителя. | Изпълнителя в срок. Извършването на мониторинг и качествен контрол съгласно техническата спецификация на хардуерното оборудване и лицензите е гаранция за извършване на доставка на продукти, които отговарят на изискванията на Възложителя. | а за реализацията на риска |
| 5 | Неинформирани на Възложителя за всички потенциални | 10 | 80 | 45 | С | Липса на ясна картинка какви са евентуалните фактори, застрашаващи | Изпълнителят ще поддържа вътрешен регистър на проблемите, които ще преглежда редовно. Ръководителят на проекта | С поддържане на вътрешен регистър на проблемите ще се осигури превенция от неидентифициране на потенциални проблеми и ще | превенция (Prevention) – извършват се превантивни |

ciela norma



булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София



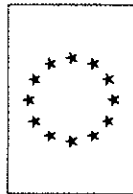
02 903 0000



ciela@ciela.com

Стр./ 46

000073



ОПАК Експерти в действие

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Притет | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|--|------------|---------|--------|--------|---|--|--|---|
| проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите | | | | | успешното изпълнение на проекта и какви са възможните негативни ефекти върху цялостното изпълнение. | от страна на Изпълнителя ще поддържа тясна комуникация с контактното лице от страна на Възложителя и ще го информира регулярно за наличието на проблеми. | се осигури техния мониторинг и контрол. Тясната комуникация с контактното лице от страна на Възложителя ще допринесе за постигане на прозрачност на изпълнението и информираност на Възложителя относно прогреса на изпълнението и евентуални възникнали проблеми. | действия за намаляване на вероятността за реализацията на риска |
| 6 Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и | 10 | 70 | 40 | С | Непостигане на очакваните резултати. Опасност от | Детайлно запознаване със спецификацията на хардуерното оборудване и лицензите, добро планиране | Детайлното запознаване със спецификацията на хардуерното оборудване и лицензите, доброто | превенция (Prevention) – извършват се |

ciela norma

булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София

02 903 0000

ciela@ciela.com

Стр. 147

000079



ЕСФ
Европейски социален фонд
Инициатива в хората

ОПАК Експерти в действие

Техническо предложение на Сиела Норма АД за обществена поръчка с предмет „Доставка на технологично оборудване и лицензи“ по проект „Повишаване на качеството на предоставяните онлайн електронни услуги чрез надграждане на 16 административни услуги до достигане на 4-то ниво на развитието“

| № | Риск | Вероятност | Влияние | Степен | Притет | Възможни аспекти на проявление и области на влияние на риска | Мерки за минимизиране на последствията от риска | Очакван резултат от приложените мерки | Вид реакция срещу риска |
|---|--|------------|---------|--------|--------|--|--|--|---|
| | отговорности при изпълнението на договора. | | | | | неспазване на срока за изпълнение на договора. | на време и ресурси спрямо сложността и спецификата на проектните дейности (на база предишен опит от сходни проекти). | планиране, изготвянето на експертна оценка на необходимите ресурси, време и действия, които се изискват за успешно изпълнени ще спомогне за прецизно разпределение на работата, приоритизиране на задачите и успешното приключване на договора в срок. | превантивни действия за намаляване на вероятността за реализация на риска |

Дата : 13.05.2015 г.

Подпис и печат:

Име и Фамилия: Веселин Тодоров

(представяващ по регистрация или упълномощено лице)

ciela norma

булевард „Владимир Вазов“ 9, 1510 София

ciela@ciela.com

Стр./ 48