



ДОГОВОР
№ УС-193, 14-11 2017 г.

Днес, 14.11. 2017 г., в гр. София, между:

АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК), със седалище:
гр. София, ул. "Мусала" № 1, ЕИК 130362903, представлявана от **инж. МИХАИЛ КИРОВ –**
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР и **САМУИЛ ДРАГАНОВ – ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ**,
наричана накратко **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна

и

„МАПЕКС“ АД, със седалище и адрес на управление: гр. София, ж.к. „Младост 1“, бул.
„Андрей Ляпчев“ № 51, ЕИК 130562409, представлявано от **АЛЕКСАНДЪР ЛАЗАРОВ –**
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР, наричано за краткост **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

(**ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** наричани заедно **„Страните“**, а всеки от тях
поотделно **„Страна“**);

На основание чл. 194, ал. 1 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), се сключи
настоящият договор за следното:

ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

Чл. 1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема да предоставя, срещу
възнаграждение и при условията на този Договор, следните услуги: **Извършване на**
краткосрочна поддръжка на Кадастралната Административна информационна система
(КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър
(НИСКИР) компонент „Кадастър“ за АГКК, наричани за краткост **„Услугите“**.

Чл. 2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предоставя Услугите в съответствие с
Техническата спецификация, Техническото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и Ценовото
предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, и чрез лицата, посочени в Списък на персонала, който ще
изпълнява поръчката, съставляващи съответно Приложения №№ 1, 2, 3 и 4 към този Договор
(„**Приложенията**“) и представляващи неразделна част от него.

Чл. 3. В срок до 3 (*три*) дни от датата на сключване на Договора, но не по-късно от
започване на изпълнението, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за името,
данните за контакт и представителите на подизпълнителите, посочени в офертата на
ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** уведомява **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всякакви промени в

предоставената информация в хода на изпълнението на Договора в срок до 5 (пет) дни от настъпване на съответното обстоятелство. (ако е приложимо)

СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 4. Договорът влиза в сила на и е със срок на действие до изпълнение на всички поети от Страните задължения по Договора, считано от датата на сключването му.

Чл. 5. Срокът за изпълнение на Услугите е 6 месеца, считано от (Датата на влизане в сила).

Чл. 6. Мястото на изпълнение на Договора е територията на Република България.

ЦЕНА, РЕД И СРОКОВЕ ЗА ПЛАЩАНЕ.

Чл. 7. (1) За предоставянето на Услугите, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да плати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** обща цена в размер на **69 999,60** (шестдесет и девет хиляди деветстотин деветдесет и девет лева и шестдесет стотинки) лева без ДДС и **83 999,52** (осемдесет и три хиляди деветстотин деветдесет и девет лева и петдесет и две стотинки) лева с ДДС (наричана по-нататък „Цената“ или „Стойността на Договора“), съгласно Ценовото предложение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, съставляващо Приложение № 3.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да заплаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** месечно възнаграждение в размер **11 666,60** (единадесет хиляди шестстотин шестдесет и шест лева и шестдесет стотинки) лева без ДДС и **13 999,92** (тринадесет хиляди деветстотин деветдесет и девет лева и деветдесет и две стотинки) лева с ДДС.

(3) В Цената по ал. 1 са включени всички разходи на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за изпълнение на Услугите, включително и разходите за персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението, като **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 8. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** плаща на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената по този Договор, както следва:

1. чрез периодични плащания въз основа на представени от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** месечни отчети – в срок до 20 (двадесет) дни, считано от приемане изпълнението на Услугите за съответния период.

Чл. 9. (1) Всяко плащане по този Договор се извършва въз основа на следните документи:

1. приемо-предавателен протокол за приемане на Услугите за съответния период, подписан от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел „Предаване и приемане на изпълнението“ от Договора;

2. фактура за дължимата сума от Цената за съответния период, издадена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** и представена на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**.

(2) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се задължава да извършва всяко дължимо плащане в срок до 20 (двадесет) дни след получаването на фактура от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, при спазване на условията по ал. 1.

Чл. 10. (1) Всички плащания по този Договор се извършват в лева, чрез банков превод по следната банкова сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**:

Банка:	Заличена информация	1
BIC:		1
IBAN:	Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ	1

(2) Изпълнителят е длъжен да уведомява писмено **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички настъпили промени по ал. 1 в срок от 3 (*три*) дни от момента на промяната. В случай че **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в този срок, се приема че плащанията са надлежно извършени.

Чл. 11. (1) Когато за частта от Услугите, която се изпълнява от подизпълнител, изпълнението може да бъде предадено отделно от изпълнението на останалите Услуги, подизпълнителят представя на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** отчет за изпълнението на съответната част от Услугите за съответния период/ съответната дейност, заедно с искане за плащане на тази част пряко на подизпълнителя.

(2) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** отчета и искането за плащане на подизпълнителя в срок до 20 (двадесет) дни от получаването му, заедно със становище, от което да е видно дали оспорва плащанията или част от тях като недължими.

(3) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** приема изпълнението на частта от Услугите, при съответно спазване на разпоредбите на Раздел Предаване и приемане на изпълнението от Договора, и заплаща възнаграждение за тази част на подизпълнителя в срок до 20 (*двадесет*) дни от подписването на приемо-предавателен протокол. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да откаже да извърши плащането, когато искането за плащане е оспорено от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, до момента на отстраняване на причината за отказа. (*ако е приложимо*)

ГАРАНЦИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 12. При подписването на този Договор, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** представя на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** гаранция за изпълнение в размер на 2 % (две на сто) от Стойността на Договора без ДДС, а именно 1 399,99 (*хиляда триста деветдесет и девет лева и деветдесет и девет стотинки*) лева („Гаранцията за изпълнение“), която служи за обезпечаване на изпълнението на Договора.

Чл. 13. Когато като Гаранция за изпълнение се представя парична сума, сумата се внася по следната банкова сметка на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

БАНКА: БНБ

BIC: BNBGBGSD

IBAN: BG47 BNBG 9661 3300 1104 03

Чл. 14. (1) Когато като гаранция за изпълнение се представя банкова гаранция, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на банкова гаранция, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да бъде безусловна и неотменяема банкова гаранция във форма, предварително съгласувана с **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора, като при необходимост срокът на валидност на банковата гаранция се удължава или се издава нова.

(2) Банковите разходи по откриването и поддържането на Гаранцията за изпълнение във формата на банкова гаранция са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 15. (1) Когато като Гаранция за изпълнение се представя застраховка, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** предава на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** оригинален екземпляр на застрахователна полица, издадена в полза на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, която трябва да отговаря на следните изисквания:

1. да обезпечава изпълнението на този Договор чрез покритие на отговорността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**;

2. да бъде със срок на валидност за целия срок на действие на Договора плюс 30 (тридесет) дни след прекратяването на Договора.

(2) Разходите по сключването на застрахователния договор и поддържането на валидността на застраховката за изисквания срок са за сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**.

Чл. 16. (1) **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** освобождава Гаранцията за изпълнение в срок до 30 (тридесет) дни след приключване на изпълнението на Договора в пълен размер, ако липсват основания за задържането от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на каквато и да е сума по нея.

(2) Освобождаването на Гаранцията за изпълнение се извършва, както следва:

1. когато е във формата на парична сума – чрез превеждане на сумата по банковата сметка на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, посочена в чл. 10 от Договора;

2. когато е във формата на банкова гаранция – чрез връщане на нейния оригинал на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице;

3. когато е във формата на застраховка – чрез връщане на оригинала на застрахователната полица на представител на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или упълномощено от него лице.

Чл. 17. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи съответна част и да се удовлетвори от Гаранцията за изпълнение, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не изпълни някое от неговите задължения по Договора, както и в случаите на лошо, частично и забавено изпълнение на което и да е задължение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като усвои такава част от Гаранцията за изпълнение, която съответства на уговорената в Договора неустойка за съответния случай на неизпълнение.

Чл. 18. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да задържи Гаранцията за изпълнение в пълен размер, в следните случаи:

1. ако **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** не започне работа по изпълнение на Договора в срок до 20 (*двадесет*) дни след Датата на влизане в сила и **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** развали Договора на това основание;

2. при пълно неизпълнение, в т.ч. когато Услугите не отговарят на изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и разваляне на Договора от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** на това основание;

3. при прекратяване на дейността на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** или при обявяването му в несъстоятелност.

Чл. 19. В всеки случай на задържане на Гаранцията за изпълнение, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** уведомява **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за задържането и неговото основание. Задържането на Гаранцията за изпълнение изцяло или частично не изчерпва правата на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** да търси обезщетение в по-голям размер.

Чл. 20. Когато **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** се е удовлетворил от Гаранцията за изпълнение и Договорът продължава да е в сила, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава в срок до 10 (*десет*) дни да допълни Гаранцията за изпълнение, като внесе усвоената от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** сума по сметката на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** или предостави документ за изменение на първоначалната банкова гаранция или нова банкова гаранция, съответно застраховка, така че във всеки момент от действието на Договора размерът на Гаранцията за изпълнение да бъде в съответствие с чл. 13 от Договора.

Чл. 21. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ не дължи лихва за времето, през което средствата по Гаранцията за изпълнение са престояли при него законосъобразно.

ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ

Чл. 22. Изброяването на конкретни права и задължения на Страните в този раздел от Договора е неизчерпателно и не засяга действието на други клаузи от Договора или от приложимото право, предвиждащи права и/или задължения на която и да е от Страните.

Чл. 23. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ има право:

1. да получи възнаграждението в размера, сроковете и при условията по чл. 7 – 11 от договора;

2. да иска и да получава от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** необходимото съдействие за изпълнение на задълженията по този Договор, както и всички необходими документи, информация и данни, пряко свързани или необходими за изпълнение на Договора;

Чл. 24. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

1. да предоставя Услугите и да изпълнява задълженията си по този Договор в уговорените срокове и качествено, в съответствие с Договора и Приложенията;

2. да информира своевременно **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** указания и/или съдействие за отстраняването им;

3. да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация;

5. да не възлага работата или части от нея на подизпълнители, извън посочените в офертата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** освен в случаите и при условията, предвидени в ЗОП и да контролира изпълнението на техните задължения *(ако е приложимо)*;

6. да участва във всички работни срещи, свързани с изпълнението на този Договор;

7. да не променя състава на персонала, който ще отговаря за изпълнението на Услугите, без предварително писмено съгласие от страна на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

Чл. 25. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да изисква и да получава Услугите в уговорения срок, количество и качество;

2. да контролира изпълнението на поетите от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** задължения, в т.ч. да иска и да получава информация от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** през целия Срок на Договора, или да извършва проверки, при необходимост и на мястото на изпълнение на Договора, но без с това да пречи на изпълнението;

3. да изисква, при необходимост и по своя преценка, обосновка от страна на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** на изготвените от него отчети или съответна част от тях;

4. да изисква от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** преработване или доработване на евентуални такива и посочени в протокола по чл. 9, ал.1, т.1 от Договора;

5. да не приеме някои от отчетите, в съответствие с уговореното в чл. 28 от Договора;

Чл. 26. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:

1. да приеме изпълнението на Услугите за всеки отделен период, когато отговаря на договореното, по реда и при условията на този Договор;

2. да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Цената в размера, по реда и при условията, предвидени в този Договор;

3. да предостави и осигури достъп на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** до информацията, необходима за извършването на Услугите, предмет на Договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право;

4. да пази поверителна Конфиденциалната информация;

5. да оказва съдействие на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с изпълнението на този Договор, включително и за отстраняване на възникнали пречки пред изпълнението на Договора, когато **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** поиска това;

6. да освободи представената от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** Гаранция за изпълнение, съгласно клаузите на Договора;

ПРЕДАВАНЕ И ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чл. 27. Предаването на изпълнението на Услугите за всеки отделен период се документира с протокол за приемане и предаване, който се подписва от представители на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** в два оригинални екземпляра – по един за всяка от Страните („Приемо-предавателен протокол“).

Чл. 28. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право:

1. да приеме изпълнението, когато отговаря на договореното;
2. да откаже да приеме изпълнението при съществени отклонения от договореното, като конкретизира недостатъците и предостави подходящ срок да отстраняване.

САНКЦИИ ПРИ НЕИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 29. При просрочване изпълнението на задълженията по този Договор, неизправната Страна дължи на изправната неустойка в размер на 0,5 % (нула цяло и пет на сто) от Цената за всеки ден забава, но не повече от 10 % (десет на сто) от Стойността за съответния период.

Чл. 30. При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, посочени в Техническата спецификация, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да поиска от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** да изпълни изцяло и качествено, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай, че и повторното изпълнение на услугата е некачествено, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** има право да задържи гаранцията за изпълнение и да прекрати договора.

Чл. 31. При разваляне на Договора поради виновно неизпълнение на някоя от Страните, виновната Страна дължи неустойка в размер на 10 % (десет на сто) от Стойността на Договора.

Чл. 32. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да удържи всяка дължима по този Договор неустойка чрез задържане на сума от Гаранцията за изпълнение, като уведоми писмено **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за това.

Чл. 33. Плащането на неустойките, уговорени в този Договор, не ограничава правото на изправната страна да търси реално изпълнение и/или обезщетение за понесени вреди и пропуснати ползи в по-голям размер, съгласно приложимото право.

ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

Чл. 34. (1) Този Договор се прекратява:

1. с изтичане на срока на Договора;
2. с изпълнението на всички задължения на страните по него;

3. при настъпване на пълна обективна невъзможност за изпълнение, за което обстоятелство засегнатата страна е длъжна да уведоми другата страна в срок до 7 (седем) дни от настъпване на невъзможността;

4. при прекратяване на юридическо лице – страна по Договора без правопримство, по смисъла на законодателството на държавата, в която съответното лице е установено;

5. при условията по чл. 5, ал. 1, т. 3 от ЗИФОДРЮПДРКЛ;

(2) Договорът може да бъде прекратен:

1. по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;
2. когато за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ бъде открито производство по несъстоятелност или ликвидация.

(3) В случай на бъдещо надграждане или преработка на отделни модули на системи КАИС и ИИСКИР по друг допълнителен договор, настоящия договор се прекратява, считано от пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените модули.

(4) В случай на бъдещо цялостно надграждане или преработване на системите КАИС и ИИСКИР, настоящия договор се прекратява, считано от момента на пускането в експлоатация и влизане в сила на гаранционния срок на преработените системи.

Чл. 35. (1) Всяка от Страните може да развали Договора при виновно неизпълнение на съществено задължение на другата страна по Договора, при условията и с последиците съгласно чл. 87 и сл. от Закона за задълженията и договорите, чрез отправяне на писмено предупреждение от изправната Страна до неизправната и определяне на подходящ срок за изпълнение. Разваляне на Договора не се допуска, когато неизпълнената част от задължението е незначителна с оглед на интереса на изправната Страна.

(2) За целите на този Договор, Страните ще считат за виновно неизпълнение на съществено задължение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ всеки от следните случаи:

1. когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не е започнал изпълнението на Услугите в срок до 20 (двдесет) дни, считано от Датата на влизане в сила;

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е прекратил изпълнението на Услугите за повече от 20 (двдесет) дни;

3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е допуснал съществено отклонение от Техническата спецификация и Техническото предложение.

Чл. 36. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ прекратява Договора в случаите по чл. 118, ал.1 от ЗОП, без да дължи обезщетение на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** за претърпени от прекратяването на Договора вреди, освен ако прекратяването е на основание чл. 118, ал. 1, т. 1 от ЗОП. В последния случай, размерът на обезщетението се определя в протокол или споразумение, подписано от Страните, а при непостигане на съгласие – по реда на клаузата за разрешаване на спорове по този Договор.

Чл. 37. Във всички случаи на прекратяване на Договора, освен при прекратяване на юридическо лице – Страна по Договора без правопримемство:

1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** съставят констативен протокол за извършената към момента на прекратяване работа и размера на евентуално дължимите плащания; и

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:

а) да преустанови предоставянето на Услугите, с изключение на такива дейности, каквито може да бъдат необходими и поискани от **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**;

б) да предаде на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички отчети, изготвени от него в изпълнение на Договора до датата на прекратяването; и

в) да върне на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** всички документи и материали, които са собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** и са били предоставени на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** във връзка с предмета на Договора.

Чл. 38. При предсрочно прекратяване на Договора, **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** е длъжен да заплати на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** реално изпълнените и приети по установения ред Услуги.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Дефинирани понятия и тълкуване

Чл. 39. (1) Освен ако са дефинирани изрично по друг начин в този Договор, използваните в него понятия имат значението, дадено им в ЗОП, съответно в легалните дефиниции в Допълнителните разпоредби на ЗОП или, ако няма такива за някои понятия – според значението, което им се придава в основните разпоредби на ЗОП.

(2) При противоречие между различни разпоредби или условия, съдържащи се в Договора и Приложенията, се прилагат следните правила:

1. специалните разпоредби имат предимство пред общите разпоредби;

2. разпоредбите на Приложенията имат предимство пред разпоредбите на Договора.

Спазване на приложими норми

Чл. 40. При изпълнението на Договора, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** и неговите *подизпълнители* са длъжни да спазват всички приложими нормативни актове, разпоредби, стандарти и други изисквания, свързани с предмета на Договора, и в частност, 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.

Конфиденциалност

Чл. 41. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата Страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на Договора („**Конфиденциална информация**“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: обстоятелства, свързани с търговската дейност, техническите процеси, проекти или финанси на Страните, както и ноу-хау, изобретения, полезни модели или други права от подобен характер, свързани с изпълнението на Договора.

(2) С изключение на случаите, посочени в ал. 3 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(3) Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

(4) Задълженията по тази клауза се отнасят до съответната Страна, всички нейни подразделения, контролирани от нея фирми и организации, всички нейни служители и наети от нея физически или юридически лица, като съответната Страна отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

Чл. 42. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на Услугите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на резултати от работата на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, без предварителното писмено съгласие на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Чл. 43. (1) Страните се съгласяват, на основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, че авторските права върху всички документи и материали, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с

изпълнението на Договора, принадлежат изцяло на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** в същия обем, в който биха принадлежали на автора. **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** декларира и гарантира, че трети лица не притежават права върху изготвените документи и други резултати от изпълнението на Договора, които могат да бъдат обект на авторско право.

(2) В случай че бъде установено с влязло в сила съдебно решение или в случай че **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** и/или **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** установят, че с изготвянето, въвеждането и използването на документи или други материали, съставени при изпълнението на този Договор, е нарушено авторско право на трето лице, **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** се задължава да направи възможно за **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** използването им:

1. чрез промяна на съответния документ или материал; или
2. чрез замяната на елемент от него със защитени авторски права с друг елемент със същата функция, който не нарушава авторските права на трети лица; или
3. като получи за своя сметка разрешение за ползване на продукта от третото лице, чиито права са нарушени.

(3) **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** заплаща на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** обезщетение за претърпените вреди и пропуснатите ползи вследствие на окончателно признато нарушение на авторски права на трети лица.

Чл. 44. Никоя от Страните няма право да прехвърля никое от правата и задълженията, произтичащи от този Договор, без съгласието на другата Страна. Паричните вземания по Договора и по договорите за подизпълнение могат да бъдат прехвърляни или залагани съгласно приложимото право.

Чл. 45. Този Договор може да бъде изменян само с допълнителни споразумения, изготвени в писмена форма и подписани от двете Страни, в съответствие с изискванията и ограниченията на ЗОП.

Чл. 46. (1) Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила.

(2) За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал.2 от Търговския закон.

(3) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другата Страна незабавно при настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

(4) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с насрещната Страна, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

(5) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;

2. която не е информирала другата Страна за настъпването на непреодолима сила; или

3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

Чл. 47. В случай, че някоя от клаузите на този Договор е недействителна или неприложима, това не засяга останалите клаузи. Недействителната или неприложима клауза се замества от повелителна правна норма, ако има такава.

Чл. 48. (1) Всички уведомления между Страните във връзка с този Договор се извършват в писмена форма и могат да се предават лично или чрез препоръчано писмо, по куриер, по факс, електронна поща.

(2) За целите на този Договор данните и лицата за контакт на Страните са, както следва:

1. За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. „Мусала“ № 1

Тел.: +359 (2) 818 83 60

Факс: +359 (2) 955 53 33,

e-mail: Petrov.S@cadastre.bg

Лице за контакт: инж. Стефан Петров – директор на дирекция „Информационни системи“

2. За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Адрес за кореспонденция: гр. София, ж.к. „Младост 1“, бул. „Андрей Ляпчев“ № 51

Тел: +359 (2) 917 19 71

Факс: +359 (2) 917 19 79

GSM: +359  

E-mail: djivkov@marex.bg

Лице за контакт: Деян Балтаджиев, Мениджър отдел "Информационни технологии".

(3) За дата на уведомлението се счита:

1. датата на предаването – при лично предаване на уведомлението;

2. датата на пощенското клеймо на обратната разписка – при изпращане по пощата;

3. датата на доставка, отбелязана върху куриерската разписка – при изпращане по куриер;

3. датата на приемането – при изпращане по факс;

4. датата на получаване – при изпращане по електронна поща.

(4) Всяка кореспонденция между Страните ще се счита за валидна, ако е изпратена на посочените по-горе адреси (в т.ч. електронни), чрез посочените по-горе средства за комуникация и на посочените лица за контакт. При промяна на посочените адреси, телефони и

други данни за контакт, съответната Страна е длъжна да уведоми другата в писмен вид в срок до 5 (пет) дни от настъпване на промяната. При неизпълнение на това задължение всяко уведомление ще се счита за валидно връчено, ако е изпратено на посочените по-горе адреси, чрез описаните средства за комуникация и на посочените лица за контакт.

(5) При преобразуване без прекратяване, промяна на наименованието, правноорганизационната форма, седалището, адреса на управление, предмета на дейност, срока на съществуване, органите на управление и представителство на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, същият се задължава да уведоми **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** за промяната в срок до до 5 (пет) дни дни от вписването ѝ в съответния регистър.

Чл. 49. За неуредените в този Договор въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

Чл. 50. Всички спорове, породени от този Договор или отнасящи се до него, включително споровете, породени или отнасящи се до неговото тълкуване, недействителност, изпълнение или прекратяване, както и споровете за попълване на празноти в Договора или приспособяването му към нововъзникнали обстоятелства, ще се уреждат между Страните чрез преговори, а при непостигане на съгласие – спорът ще се отнася за решаване от компетентния български съд.

Чл. 51. Този Договор се състои от 14 (четирнадесет) страници и е изготвен и подписан в 2 (два) еднообразни екземпляра – по един за всяка от Страните.

Чл. 52. Към този Договор се прилагат и са неразделна част от него следните приложения:

Приложение № 1 – Техническа спецификация;

Приложение № 2 – Техническо предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 3 – Ценово предложение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

Приложение № 4 – Списък на персонала, който ще изпълнява поръчката, и/или на членовете на ръководния състав, които ще отговарят за изпълнението

ВЪЗЛОЖИТЕЛ:

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

ИНЖ. МИХАИЛ КИРОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА АГКК

ИЗПЪЛНИТЕЛ:

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

АЛЕКСАНДЪР ЛАЗАРОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА „МАПЕКС“ АД

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Главен счетоводител .

/Самуил Драганов/

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

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

1. За АГКК

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

2. Предмет и цел на обществената поръчка

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

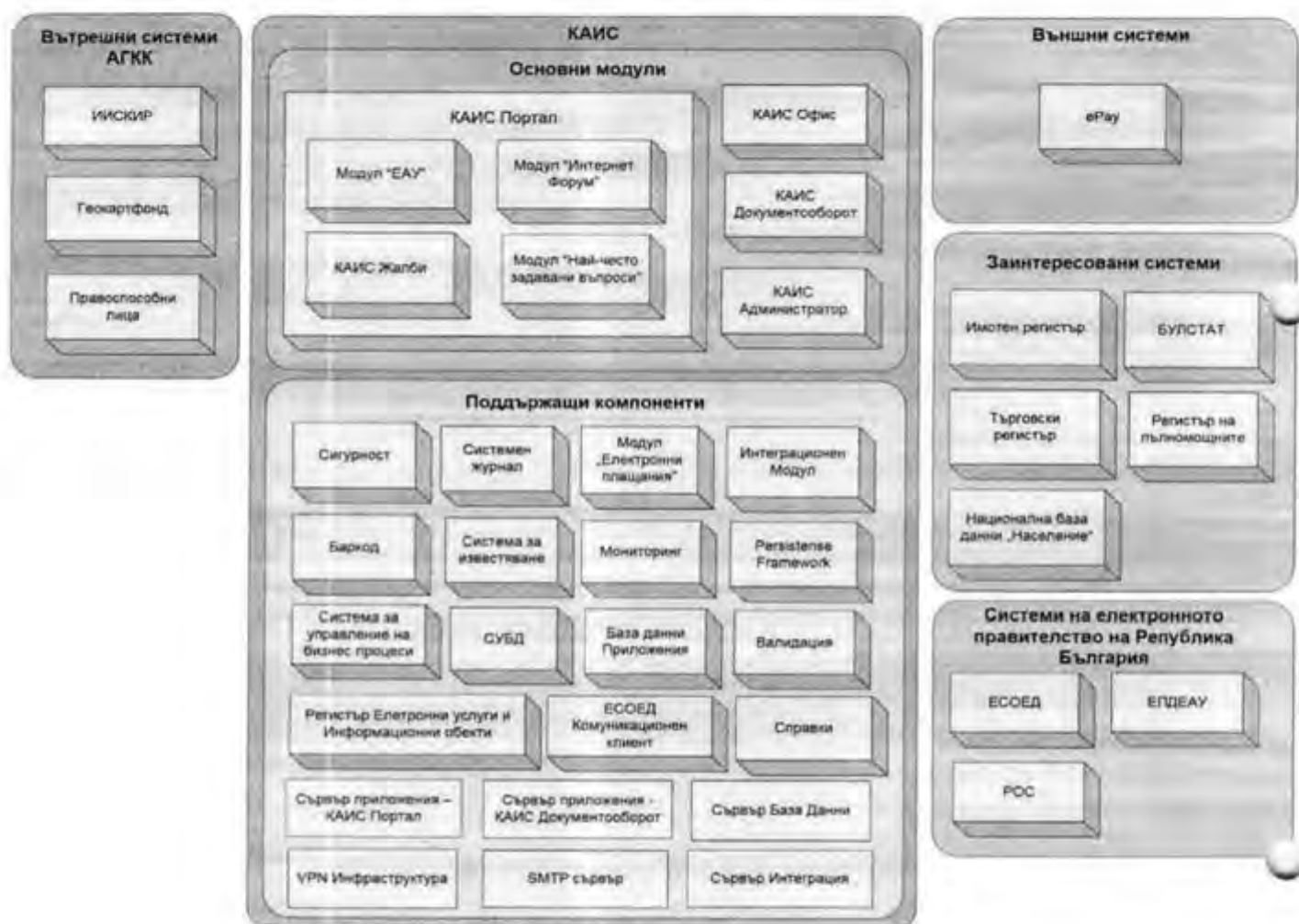
Въпреки разделянето на Интегрирани информационни системи за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) - част Кадастър на две физически системи, чрез отделяне на административната и публична част в Кадастрална административна информационна система (КАИС), двете системи КАИС и ИИСКИР работят синхронно и едновременно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

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

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

В рамките на проекта беше създадена Кадастрална административна информационна система (КАИС) и съответната интеграция със съществуващата ИИСКИР. Посредством КАИС вече е възможно постигането на контрол на документооборота, заявяване на услуги през интернет, правене на справки за статуса на заявените услуги и други. В резултат от изпълнение

на проекта е налице оптимизация на работните процеси за предоставяне на електронни административни услуги в АГКК, оптимизирането и осигуряването на достъп до услуги на незрящи, както и на достъп до услуги на чуждоговорящи клиенти чрез онлайн транслитерация Компоненти, от които е изградена КАИС и системите, с които КАИС обменя информация, са изобразени на следващата фигура:

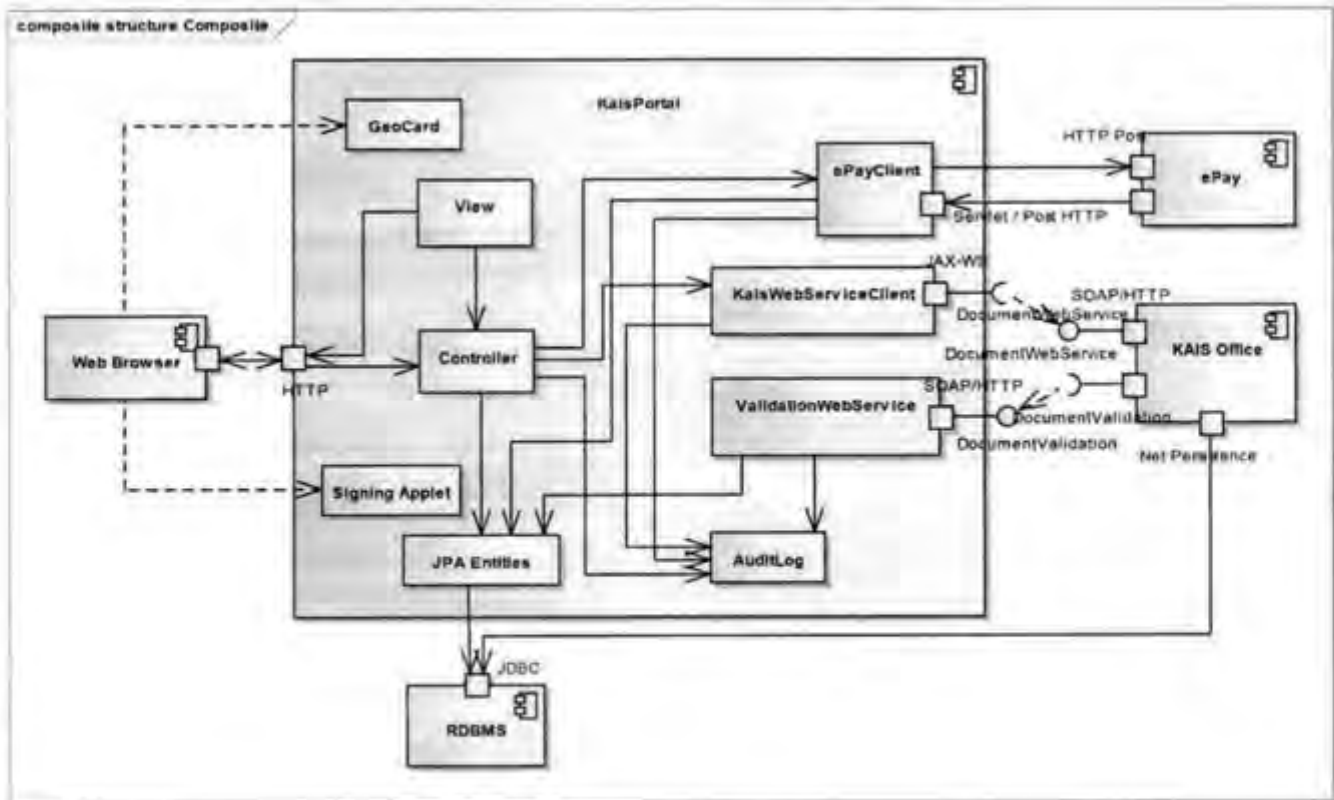


Фигура: КАИС – Логическа архитектура

Представянето на КАИС се отнася към текущия момент. В описанието са включени общи характеристики на системата и описание на модулите. Детайлно описание на процесите и функциите на КАИС може да се получи от техническата документация за КАИС, която включва:

- Бизнес модел на КАИС;
- Описание на базата данни на системата;
- Техническа документация за системна поддръжка на КАИС; □ Ръководства на потребителя на КАИС.

3.1.КАИС Портал



Фигура: Структура на КАИС Портал

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

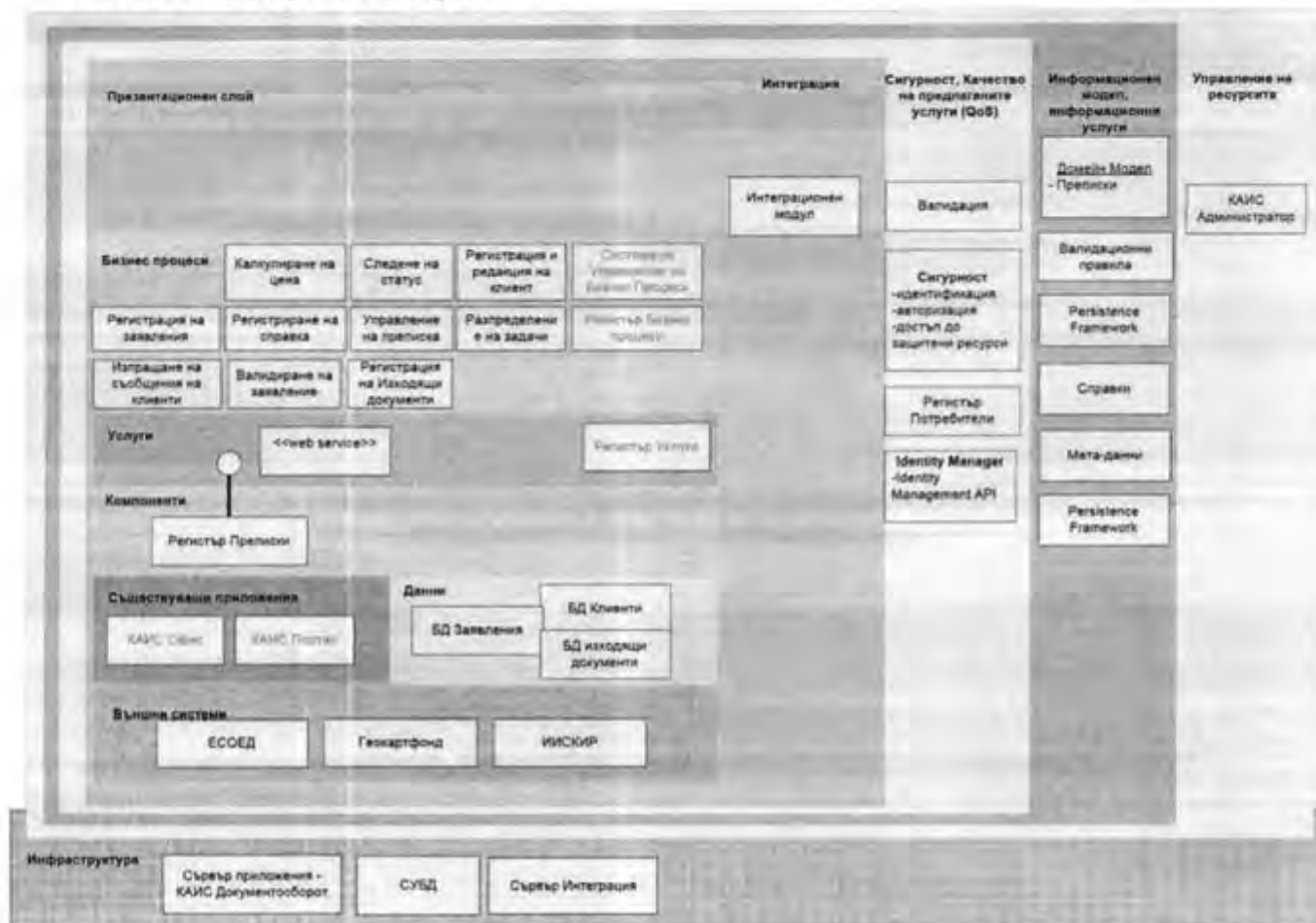
- разглеждане, търсене и справки с данни от ГКФ, кадастър, правоспособни лица и др;
- подаване на входящи документи;
- регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
- регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
- справки по деловодство;
- предоставяне на резултат от услуга;
- Система за често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

КАИС Портал се състои от следните под-модули:

- Модул „ЕАУ“ (електронни административни услуги) реализира функционалност за: подаване на заявления за ЕАУ; валидация на заявленията; заплащане на такси за обработка; проверка на статус на изпълнение на ЕАУ и др;
- Модул „КАИС Жалби” – реализира функционалност за регистрация и управление на жалби, предложения и сигнали, както и регистрация на възражения относно административни актове издадени от АГКК;
- Модул „Най-често задавани въпроси”;

- Модул „Интернет Форум“;
- Модул „Карта“.

3.2. КАИС Документооборот

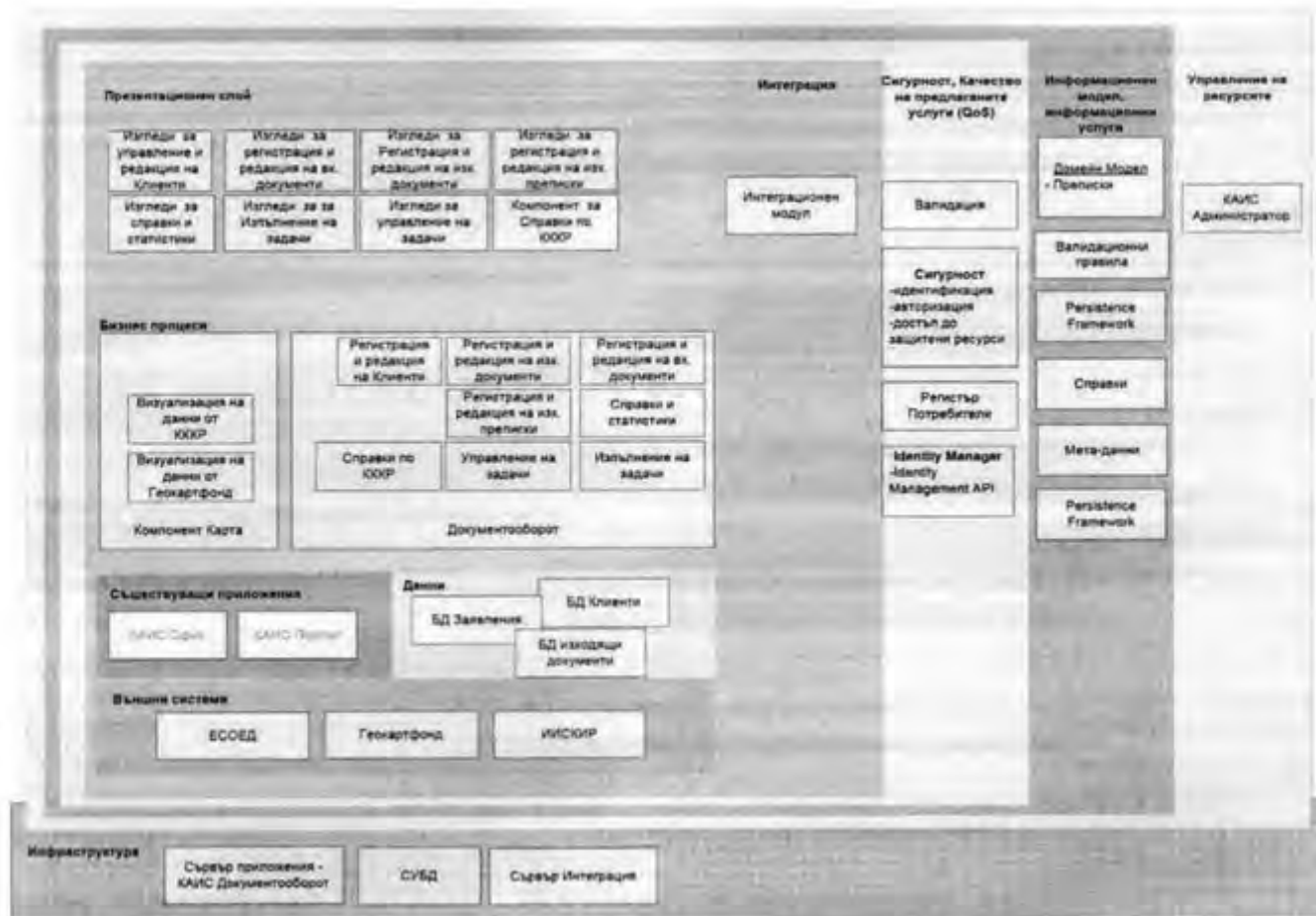


Фигура: Архитектура на КАИС Документооборот

Модулът осигурява:

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

3.3. КАИС Офис



Фигура: Архитектура на КАИС Офис

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

Модулът осигурява:

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

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

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

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

4. Текущо състояние на ИИСКИР

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

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

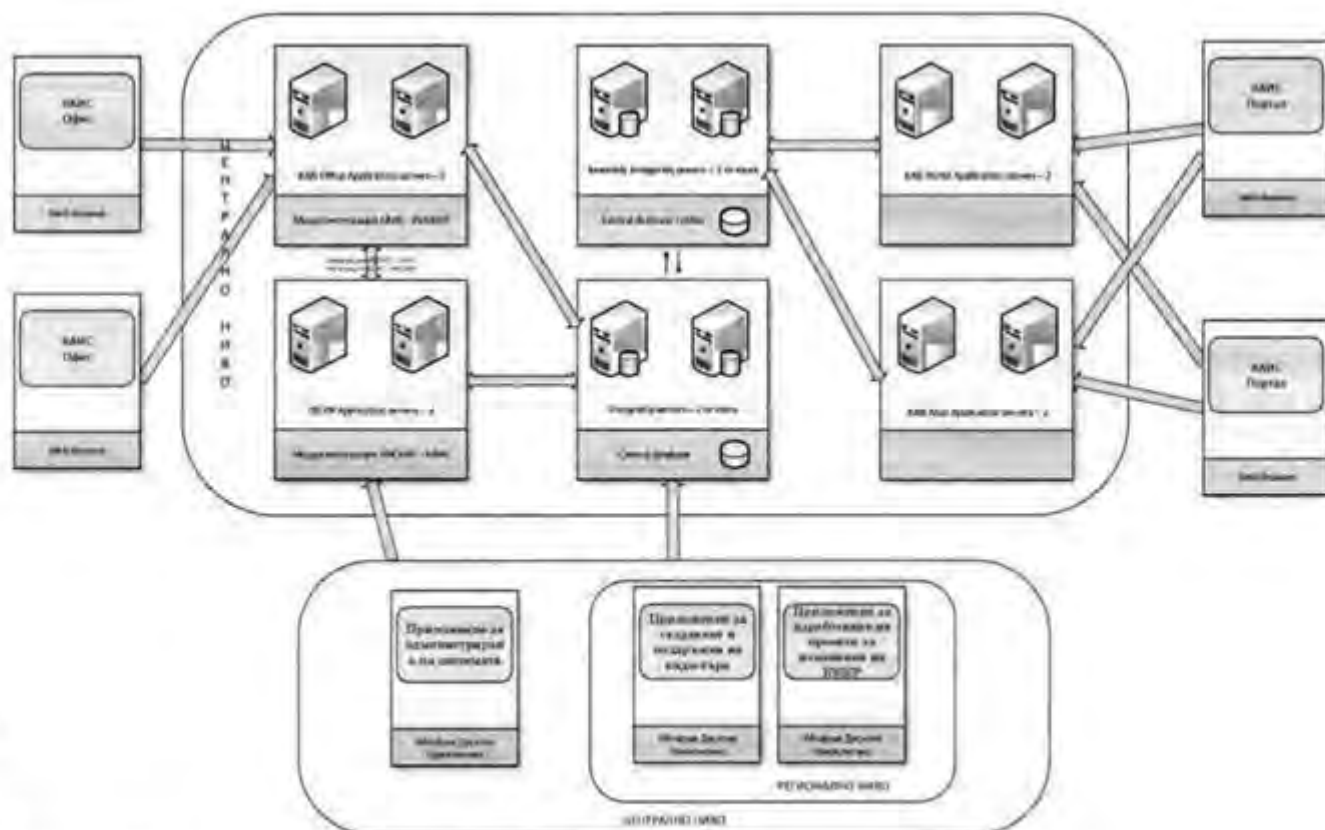
Основното предназначение на системата е надеждно обхващане на данните за граници на собственост, собственици, основания за собственост и ограничения върху собствеността. Интегрираната информационна система на кадастъра и имотния регистър стартира през 2007 г. Цифровата кадастрална карта и кадастрални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

Представянето на ИИСКИР се отнася към текущия момент. В описанието са включени общи характеристики на системата и описание на модулите. Детайлно описание на процесите и функциите на ИИСКИР може да се получи от техническата документация за ИИСКИР включваща:

- Бизнес модел на ИИСКИР.
- Описание на базата данни на системата;
- Техническа документация за системна поддръжка на ИИСКИР; □ Ръководства на потребителя на ИИСКИР.

4.1. Физическа архитектура на ИИСКИР

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



Фигура: Схема на архитектурата на ИИСКИР

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

4.2. Софтуерни приложения на ИИСКИР

4.2.1. Приложение за справки и редакции в ИИСКИР

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

Състои се от два компонента:

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

4.2.2. Приложение за администриране на ИИСКИР

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

Състои се от два компонента:

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

4.2.3. Приложение за тест и миграция в ИИСКИР Служи за тестване и миграция на CAD файлове.

Състои се от:

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

4.2.4. Работна станция с пълна функционалност Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.5. Работна станция за справки и редакции в КР Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.6. Работна станция за тест

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

4.2.7. Свързаност

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

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

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

Мрежата се използва за:

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

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

Избраният Изпълнител следва да осигури поддръжка на КАИС и ИИСКИР за период от 6 месеца след подписване на договор за възлагане на обществената поръчка. Поддръжката трябва да включва всички необходими дейности за поддръжка работоспособността на системите.

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

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

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

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

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

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

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

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

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:

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

Посочените срокове за отстраняване на неизправности могат да бъдат променени за възникнал конкретен инцидент, след подробна обосновка от Изпълнителят за необходимото технологично време в процеса по изпълнение на поддръжката.

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

Минималният обхват на поддръжката трябва да включва:

- Извършване на диагностика на рапортуване на проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;

- Отстраняване на проблеми, открити в софтуерните модули, които са модифицирани или разработени в обхвата на поръчката;

- Отстраняване на проблеми, възпрепятстващи правилното изпълнение на работните процеси;

- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на проблеми в системата;

- Експертна поддръжка и подпомагане на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 8:30 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата);

- Актуализация на документацията на системата и изходните програмни кодове в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя; Актуализираната документация и програмни кодове се предават в края на договора.

- Поддръжка на системата КАИС, с минимум следния обхват:

- КАИС офис, КАИС Документооборот, КАИС Портал, в т.ч. оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при:

- ✓ създаване и/или управление на потребителски профил;

- ✓ подаване и плащане на заявления и справки;

- ✓ работа с карта;

- ✓ корекция на заявление;

- ✓ изготвяне на специфични справки;

- ✓ подаване на входящи документи;

- ✓ регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;

- ✓ регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;

- ✓ справки по деловодство;

- ✓ предоставяне на резултат от услуга;

- ✓ управление на система за често задавани въпроси и отговори (FAQ);

- ✓ управление на справочна система с практики в АГКК;

- ✓ подаване на жалби и сигнали в КАИС Портал;

- ✓ Запис и четене на файлове на файлов сървър

- Оказване на помощ на СГКК при допуснати грешки, като например:

- ✓ Сменен заявител на заявление, и необходимост той да бъде сменен след като е приключено;

- ✓ Статус на заявление – промяна, връщане;

- ✓ Нулиране на заявление;

- ✓ Установяване на причини и проблеми при работа на системата (липса на достатъчно място, спирания на електрозахранването);

- ✓ Проблеми при изготвяне на справки;

- ✓ Проблеми при вписване ли получаване на заявления от Служба по вписвания;

- ✓ Изтриване на електронен подпис на клиент;

- ✓ Справка за роля на потребител;

- ✓ Справка наличност по сметка;

- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Офис;

- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Документооборот;

- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Портал;

- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с ИИСКИР;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.
 - Поддръжка на системата ИИСКИР, с минимум следния обхват:
 - Отстраняване на открити проблеми в ИИСКИР Десктоп, Административен модул и модул за тест и миграция;
 - Оказване на съдействие при разрешаване на проблеми, свързани с данните в ИИСКИР, които са в следствие на операторска грешка и не могат да бъдат разрешени със средствата на ИИСКИР. (Въвеждане/ корекция на стар идентификатор за схеми, Почистване на дублирани основни заповеди за имоти и други);
 - Оказване на съдействие при почистване на грешки в проекти между две области/две землища;
 - Оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при миграция на данни;
 - Оказване на съдействие при проблем с добавяне на файлове;
 - Оказване на съдействие при проблеми при миграция на нови карти от КВС;
 - Оказване на съдействие при проблеми с поддръжката на кадастралната карта и кадастрални регистри;
 - Оказване на съдействие при проблеми с издаване на скици, справки, заповеди и други удостоверителни документи;
 - Оказване на съдействие при импорт/експорт CAD4 файл;
 - Оказване на съдействие при управление на права и роли за достъп;
 - Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
 - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
 - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с КАИС;
 - Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.

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

В края на всеки месец Изпълнителят представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им, предприетите действия и дадени указания.

Взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи

договори на Възложителя, както и на бъдещи такива се координират и контролират от Възложителя.

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

5.1. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на КАИС

Към момента има действащи договори, в обхвата на които има гаранционно обслужване на модули на КАИС:

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

В обхвата на своята текуща поддръжка не се включват модулите, обект на гаранционно обслужване по гореописания договор, както следва:

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

- Интерфейс и функционалности на КАИС портал:

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

5.2. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на ИИСКИР

Към момента има действащи договори, в обхвата на които има гаранционно обслужване на модули на ИИСКИР. В обхвата на своята текуща поддръжка не се включват модулите и функционалностите, обект на гаранционно обслужване по описаните договори, както следва:

- Договор №ДД-151/ 07.02.2014 г., с предмет: Надграждане на съществуващата информационно-комуникационна среда за подобряване на качеството, бързината и надеждността на предоставяните административни услуги от АГКК, срок на гаранционна поддръжка 18 месеца, до 16.02.2018 г.

- Модул база данни и връзката му с другите модули на ИИСКИР

- Модул Геосървър и предоставянето на WMS и WFS услуги.

- Договор №ИС-37/ 21.04.2017 г., с предмет: Реализиране на функционалности в ИИСКИР за отстраняване на проблеми в данните на КККР при миграция на преобразувани КВС. Край на гаранционната поддръжка 21.12.2017 г.

- функционалност за освобождаване на идентификатори при изтриване на „фиктивни“ имоти в спорадични карти, с цел последващата миграция на одобрена КККР на землище

- функционалност за поддръжка на имото-образуващи граници между общини и области

6. Рискове свързани с изпълнението на обществената поръчка.

- Възложителят е идентифицирал следните рискове, свързани с изпълнението на поръчката и експлоатацията на системите: рискове породени от несъвместимости и/или програмни грешки (bugs) на използваните базови софтуерни продукти;

- рискове породени от използването на наличните или предложените за използване за целите на проекта хардуерни платформи при Възложителя;
- рискове от специфични развойни технологии, използвани при поддръжката и поправка на открити проблеми;
- рискове от невъзможност за изпълнение на процеси в системата поради забавяне на отстраняването на съществени проблеми;
- рискове от претоварване на системата като цяло или на отделни компоненти от системата след пускането ѝ в експлоатация.

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

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

Проблем с регистриране или подписване с електронен подпис от клиенти

1. Промяна на статус на приключено заявление от „предадено в архив“ към „върнато за доработка“;
2. Възникване на проблем при прикачане на документи в КАИС, системата връща съобщение „Грешка при работа с базата данни“
3. Невъзможност за регистрация на заявление в КАИС, системата връща съобщение „Грешка при работа с базата данни“
4. В КАИС са се регистрирали заявления без входящ номер
5. Невъзможно изпълнение на заявки, подадени от клиентите през портала. Съобщението което се връща от системата като статус на заявката е „Невъзможно изпълнение“
6. Проблеми при изпълнение на справки – „Справка за собствениците и носителите на други вещни права за лице“ от КРНИ, остава в процес на обработка, и след известно време изчезва.
7. Проблем с отразяване на правата на клиенти в системата – клиентът има зададени права за изпълнение на определени заявки, но въпреки това системата му връща съобщение „Нямате необходимите права за да извършите това действие.“
8. Проблеми при разпределяне на заявления
9. Връщане на суми по вече приключено заявление;
10. Проблеми с отразяване на наличните суми в профил на клиент – клиентът е извършил плащане, което не се е отразило в сметката му.
11. Проблем със сметка на клиент – При опит да се извърши плащане системата казва, че няма достатъчна наличност, въпреки че е блокирала сумата.
12. Проблем при сваляне на готови документи в системата
13. Проблеми свързани с потребителски грешки при неправомерно приключване на заявления без да са изпълнени
14. Проблеми във връзката между АВ (Имотен регистър) и АГКК (КРНИ) – не се получават заявления от Служба по вписвания;
15. Проблеми при инсталация на програмата за определени работни станции

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

1. Грешка при автоматично почистване на грешки в проект - В проекта дава грешки в имоти, които липсват в проекта.
2. Проблем при връзката с регистъра на ГРАО – търсенето по ЕГН не връща резултат
3. Неуспешно определяне на област за редакция - При определяне на проект за имот по заявление програмата блокира или дава съобщение „Невъзможно определяне“
4. Проблем при актуализация на проект – системата дава грешка „Неуспешна актуализация“
5. Грешка при миграция на данни – част от данните не са се мигрирали или процеса спира на стъпка сравнение
6. Проблем при заличаване на имоти;
7. Проблеми при генериране на скици – например липсват номера на съседни имоти;
8. Проблем при генериране на кадастрален идентификатор
9. Проблем с печат на заявления ИКАР – например При изпълнение на задача: Издаване на извадка от кадастрален регистър по точките от РГО излиза съобщение „грешка при печат“ и „грешка при запис“ в PDF формат, т.е. не записва документа.
10. Грешно въведена община за с. Извор в Бургас – например Грешно въведена община за с. Извор в Бургас - да се смени от Созопол на Бургас.
11. Проблеми при заличаване на имот и освобождаване на идентификатори
12. Невъзможност за мигриране на данни от новоприета КККР, поради съществуване на исторически идентификатори в системата;
13. Не се генерира заповед за изменение за проект от КККР;
14. Проблеми при копиране на контур от файл
15. Проблем при инсталация на програмата

ДО

ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР НА
АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

**“Извършване на краткосрочна поддръжка на Кадастралната
Административна информационна система (КАИС) и Интегрирана
информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР)
компонент „Кадастър“ за АГКК“ (АГКК)”**

От „МАПЕКС“ АД

чрез Николай ^{Лазаров} Лазаров в качеството му на изпълнителен директор, с адрес за кореспонденция: гр. София 1784, бул. Андрей Ляпчев №51, e-mail: office@mapex.bg

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

1. Декларираме, че сме запознати и ще изпълним дейностите по предмета на обществената поръчка в съответствие с изискванията Ви, посочени в Техническата спецификация на настоящата поръчка, документацията за участие и всички приложими нормативни актове, както следва:

1. За АГКК

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

2. Предмет и цел на обществената поръчка

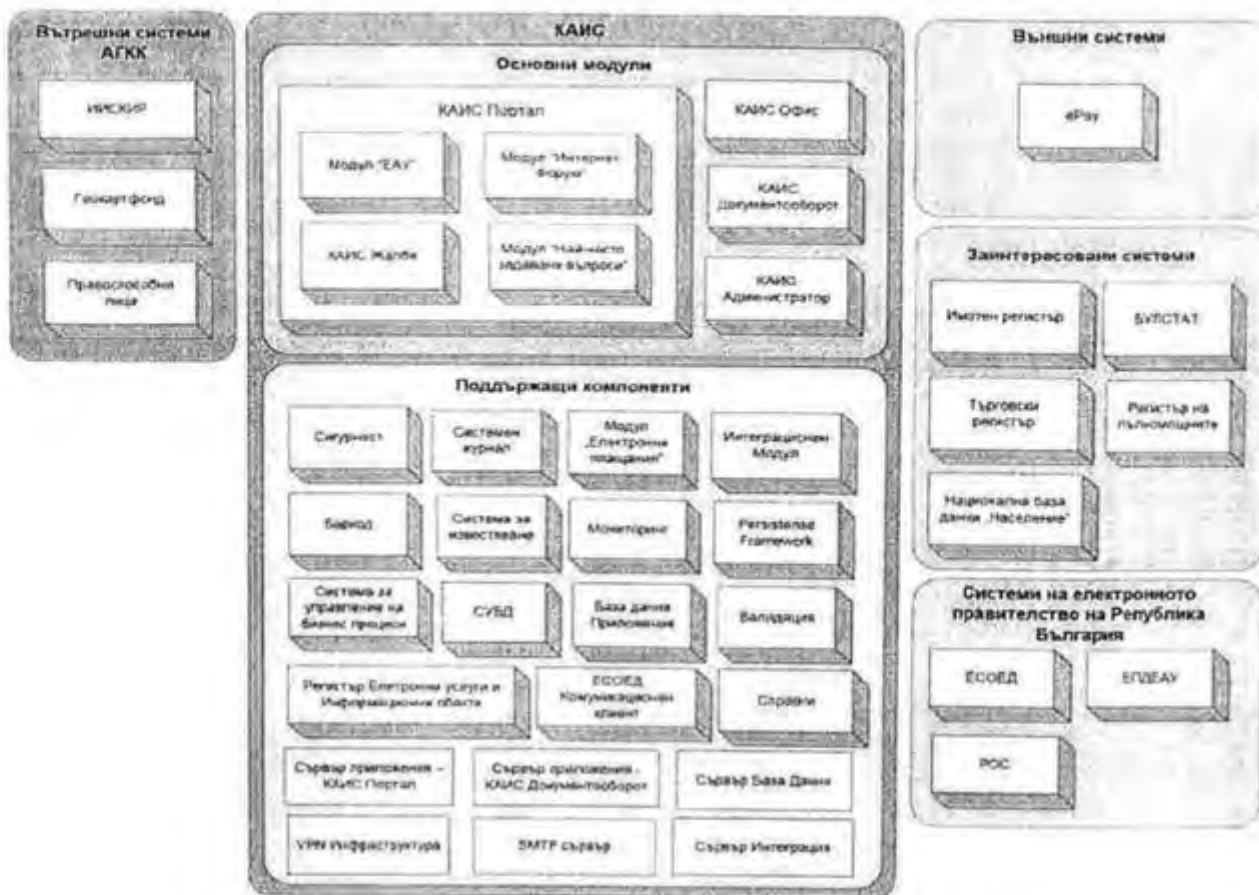
Предмет на обществена поръчка е "Извършване на текуща поддръжка на Кадастралната Административна информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър за Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК)“.

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

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

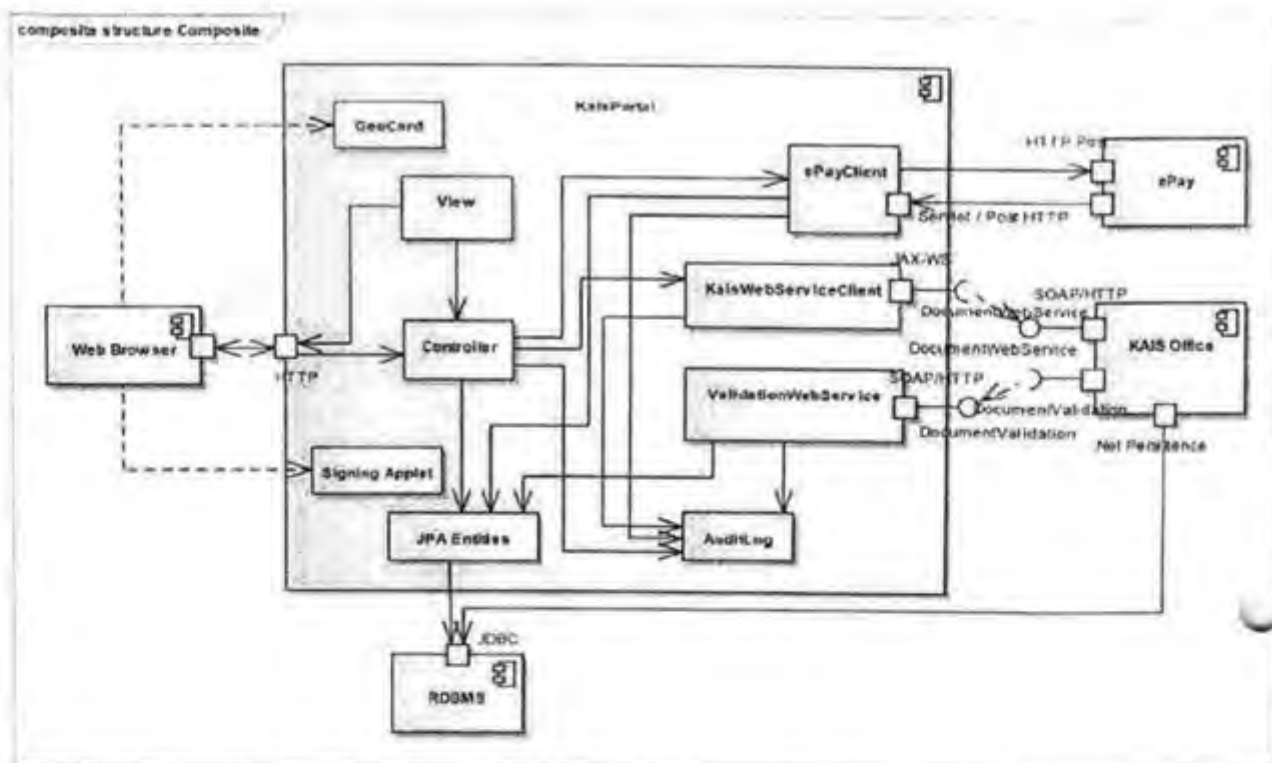
В рамките на проекта беше създадена Кадастрална административна информационна система (КАИС) и съответната интеграция със съществуващата ИИСКИР. Посредством КАИС вече е възможно постигането на контрол на документооборота, заявяване на услуги през интернет, правене на справки за статуса на заявените услуги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





Фигура: КАИС – Логическа архитектура

3.1. КАИС Портал



Фигура: Структура на КАИС Портал

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

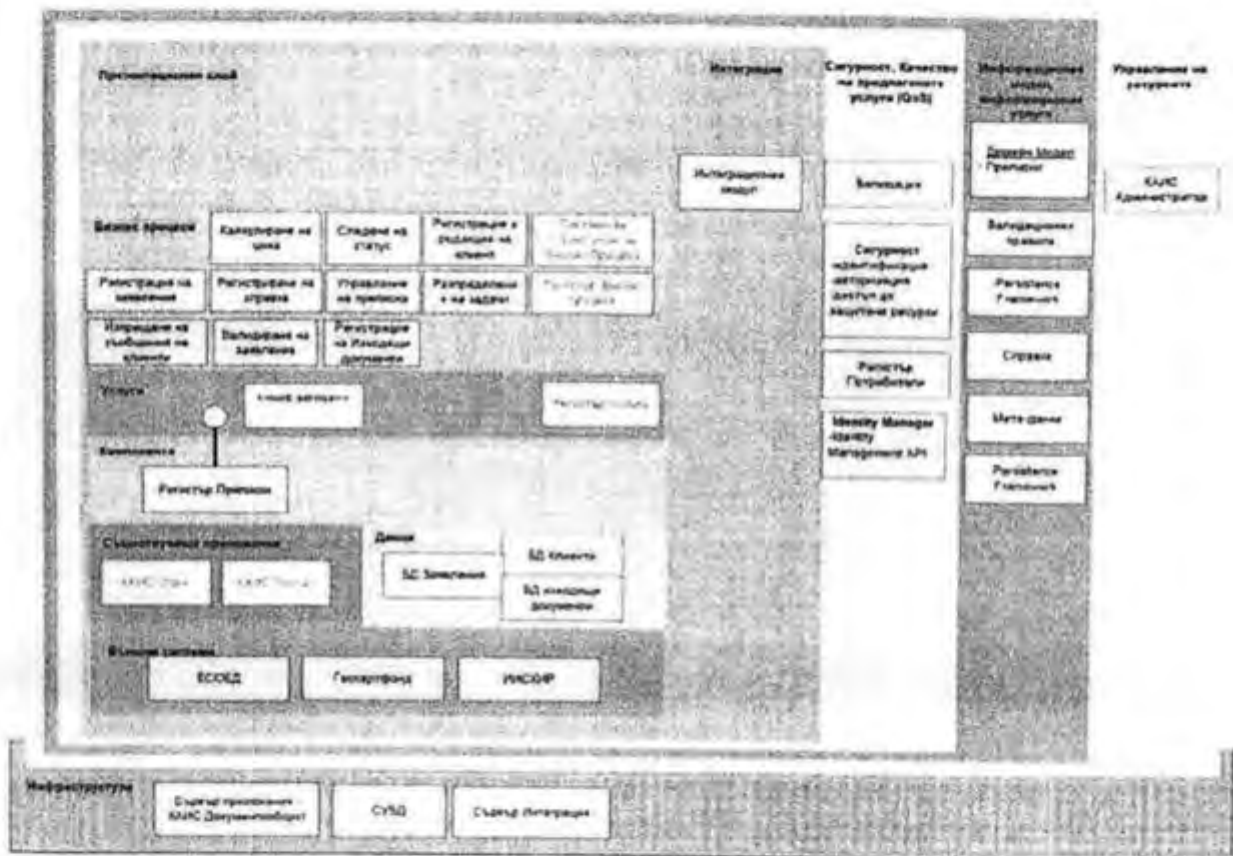
- разглеждане, търсене и справки с данни от ГКФ, кадастър, правоспособни лица и др;
- подаване на входящи документи;
- регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
- регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
- справки по деловодство;
- предоставяне на резултат от услуга;
- Система за често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

КАИС Портал се състои от следните под-модули:

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

- Модул „КАИС Жалби“ – реализира функционалност за регистрация и управление на жалби, предложения и сигнали, както и регистрация на възражения относно административни актове издадени от АГКК;
- Модул „Най-често задавани въпроси“;
- Модул „Интернет Форум“;
- Модул „Карта“.

3.2.КАИС Документооборот



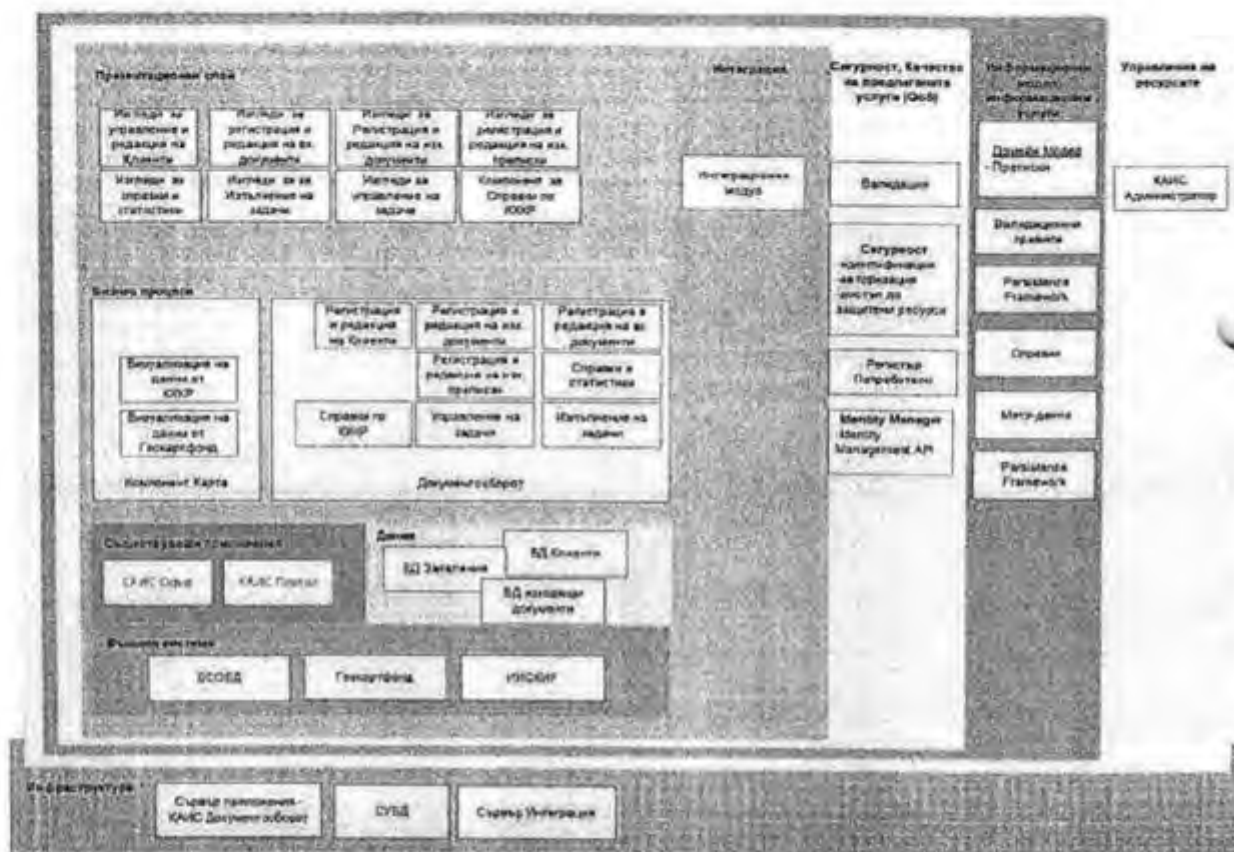
Фигура: Архитектура на КАИС Документооборот

Модулът осигурява:

- проверка/валидация на подадените от клиента данни и/или заявления;
- регистрация на клиенти в единна база данни на КАИС;
- регистрация на документи и заявления за услуги на гише;
- плащане за услуги и проверка на плащането;
- разпределение на задачи;
- изработване на резултати от услуги;
- предоставяне на резултати от услуги, предоставяни от КАИС;

- интеграция с ЕСОЕД на електронно правителство; администриране и управление на ресурсите на КАИС;
- съхраняване и поддържане на мета данните за обектите.

3.3.КАИС Офис



Фигура: Архитектура на КАИС Офис

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

Модулът осигурява:

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

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

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

3.4.КАИС Администратор

Модулет осигурява: функционалност за достъп до всички ресурси на системата, номенклатурни таблици и регистри, данни за клиенти, данни за услуги и други системни ресурси;

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

4. Текущо състояние на ИИСКИР

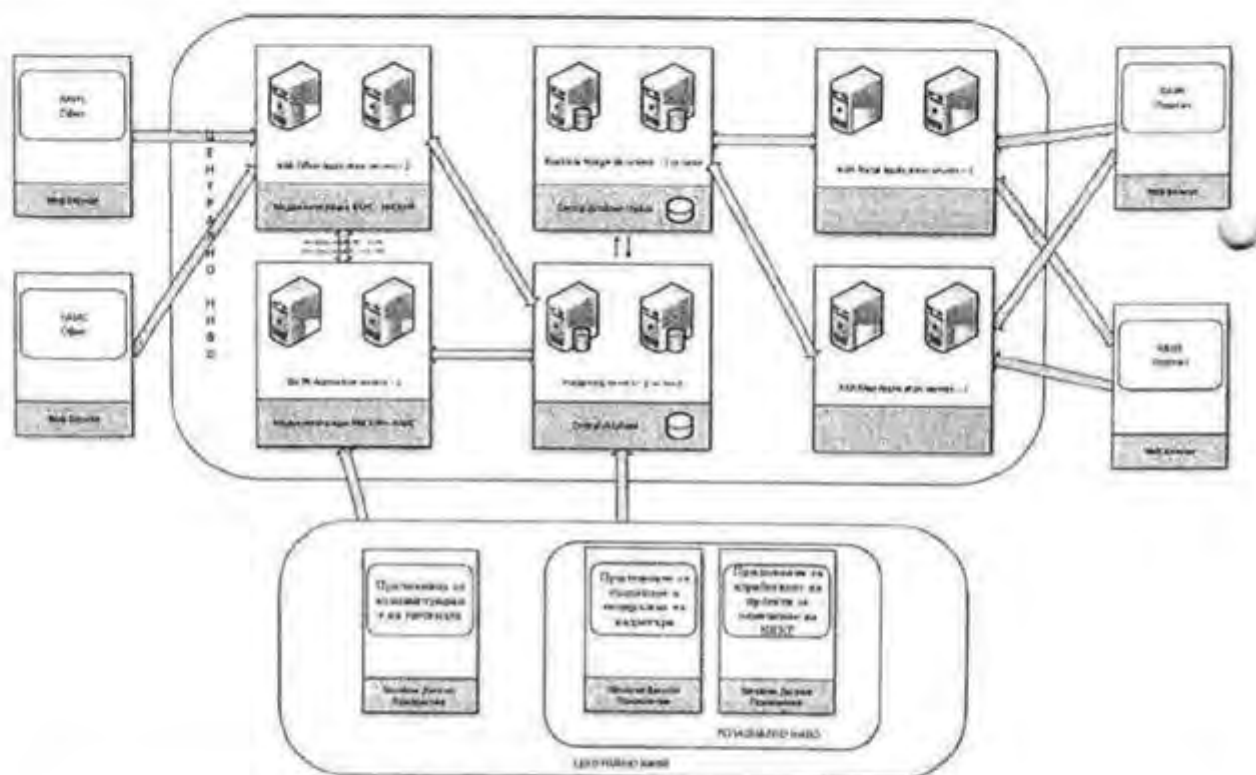
През 2001 г. Българското правителство и Световна банка (Международна банка за възстановяване и развитие) сключват Заемно споразумение № 4619 – BUL по проект „Кадастър и имотна регистрация“, като една от клаузите е за създаване на интегрирана информационна система. В периода от 2006 г. до 2008 г. е осъществявано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

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

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

4.1. Физическа архитектура на ИИСКИР

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



Фигура: Схема на архитектурата на ИИСКИР

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

4.2. Софтуерни приложения на ИИСКИР

4.2.1. Приложение за справки и редакции в ИИСКИР



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

Състои се от два компонента:

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

4.2.2. Приложение за администриране на ИИСКИР

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

Състои се от два компонента:

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

4.2.3. Приложение за тест и миграция в ИИСКИР

Служи за тестване и миграция на CAD файлове.

Състои се от:

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

4.2.4. Работна станция с пълна функционалност

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.5. Работна станция за справки и редакции в КР

Включени са всички модули на ИИСКИР, а именно:

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

4.2.6. Работна станция за тест

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

4.2.7. Свързаност

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

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

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

Мрежата се използва за:

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

5. Изпълнението на поръчката

Ще осигурим поддръжка на КАИС и ИИСКИР за период от 6 месеца след подписване на договор за възлагане на обществената поръчка. Поддръжката ще включва всички необходими дейности за поддръжка работоспособността на системите.

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

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

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

По време на изпълнението ще осигурим използването на web базирана система за регистриране и проследяване на инцидентите, която ще се използва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя; В тази система ще описваме установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, указания към екипа на АГКК за справяне с подобни инциденти (там където е възможно) в случай на повторно възникване.

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

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

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

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

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:

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

Посочените срокове за отстраняване на неизправности могат да бъдат променени за възникнал конкретен инцидент, след подробна обосновка от Изпълнителят за необходимото технологично време в процеса по изпълнение на поддръжката.

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

Минималният обхват на поддръжката ще включва:

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

- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на проблеми в системата;
- Експертна поддръжка и подпомагане на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 8:30 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата);
- Актуализация на документацията на системата и изходните програмни кодове в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя; Актуализираната документация и програмни кодове се предават в края на договора.
- Поддръжка на системата КАИС, с минимум следния обхват:
 - КАИС офис, КАИС Документооборот, КАИС Портал, в т.ч. оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при:
 - ✓ създаване и/или управление на потребителски профил;
 - ✓ подаване и плащане на заявления и справки;
 - ✓ работа с карта;
 - ✓ корекция на заявление;
 - ✓ изготвяне на специфични справки;
 - ✓ подаване на входящи документи;
 - ✓ регистрация на клиент в единна база данни на КАИС;
 - ✓ регистрация на услуги в единна база данни на КАИС;
 - ✓ справки по деловодство;
 - ✓ предоставяне на резултат от услуга;
 - ✓ управление на система за често задавани въпроси и отговори (FAQ);
 - ✓ управление на справочна система с практики в АГКК;
 - ✓ подаване на жалби и сигнали в КАИС Портал;
 - ✓ Запис и четене на файлове на файлов сървър
 - Оказване на помощ на СГКК при допуснати грешки, като например:
 - ✓ Сменен заявител на заявление, и необходимост той да бъде сменен след като е приключено;
 - ✓ Статус на заявление – промяна, връщане;
 - ✓ Нулиране на заявление;
 - ✓ Установяване на причини и проблеми при работа на системата (липса на достатъчно място, спирания на електрозахранването);
 - ✓ Проблеми при изготвяне на справки;

- ✓ Проблеми при вписване и/или получаване на заявления от Служба по вписвания;
- ✓ Изтриване на електронен подпис на клиент;
- ✓ Справка за роля на потребител;
- ✓ Справка за наличност по сметка;

- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Офис;
- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Документооборот;
- Поправка на открити проблеми при работата на КАИС Портал;
- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски

регистър;

- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с ИИСКИР;
- Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен

Регистър.

- Поддръжка на системата ИИСКИР, с минимум следния обхват:

- Отстраняване на открити проблеми в ИИСКИР Десктоп, Административен модул и модул за тест и миграция;

- Оказване на съдействие при разрешаване на проблеми, свързани с данните в ИИСКИР, които са в следствие на операторска грешка и не могат да бъдат разрешени със средствата на ИИСКИР. (Въвеждане/ корекция на стар идентификатор за схеми, Почистване на дублирани основни заповеди за имоти и други);

- Оказване на съдействие при почистване на грешки в проекти между две области/две землища;

- Оказване на съдействие и отстраняване на проблеми при миграция на данни;

- Оказване на съдействие при проблем с добавяне на файлове;

- Оказване на съдействие при проблеми при миграция на нови карти от КВС.

- Оказване на съдействие при проблеми с поддръжката на кадастралната карта и

- кадастрални регистри;

- Оказване на съдействие при проблеми с издаване на скици, справки, заповеди и

други удостоверителни документи;

- Оказване на съдействие при импорт/експорт CAD4 файл;

- Оказване на съдействие при управление на права и роли за достъп;

- Поправка на открити проблеми при работата на Интеграционен модул с ГРАО;

- o Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Търговски регистър;
- o Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с КАИС;
- o Поправка на открити проблеми при работата на интеграционен модул с Имотен Регистър.

По време на изпълнението Изпълнителят ще осигури използването на web базирана система за регистриране и проследяване на инцидентите, която ще се използва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя. В тази система ще описваме установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, указания за предотвратяване на повторното им възникване (там където е възможно), указания към екипа на АГКК за справяне с подобни инциденти (там където е възможно) в случай на повторно възникване.

В края на всеки месец Изпълнителят ще представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им, предприетите действия и дадени указания.

Взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на Възложителя, както и на бъдещи такива се координират и контролират от Възложителя.

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

5.1. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на КАИС

Към момента има действащи договори, в обхвата на които има гаранционно обслужване на модули на КАИС:

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

В обхвата на своята текуща поддръжка не се включват модулите, обект на гаранционно обслужване по гореописания договор, както следва:

- Интеграционни компоненти на КАИС със Система за управление на електронния архив на геокартфонд (СУЕАГ) и Информационна система за специализирани карти на черноморското крайбрежие (ИССКЧК).
- Интерфейс и функционалности на КАИС портал;
- Нова електронна услуга „Разглеждане на Кадастралната карта и кадастралните регистри от заинтересованите лица и отправяне на писмени възражения пред СГКК преди приемането им“

5.2. Действащи договори за гаранционна поддръжка на модули на ИИСКИР

Към момента има действащи договори, в обхвата на които има гаранционно обслужване на модули на ИИСКИР. В обхвата на своята текуща поддръжка не се включват модулите и функционалностите, обект на гаранционно обслужване по описаните договори, както следва:

- Договор №ДД-151/ 07.02.2014 г., с предмет: Надграждане на съществуващата информационно-комуникационна среда за подобряване на качеството, бързината и надеждността на предоставяните административни услуги от АГКК, срок на гаранционна поддръжка 18 месеца, до 16.02.2018 г.

- Модул база данни и връзката му с другите модули на ИИСКИР
- Модул Геосървър и предоставянето на WMS и WFS услуги.

- Договор №ИС-37/ 21.04.2017 г., с предмет: Реализиране на функционалности в ИИСКИР за отстраняване на проблеми в данните на КККР при миграция на преобразувани КВС. Край на гаранционната поддръжка 21.12.2017 г.

- функционалност за освобождаване на идентификатори при изтриване на „фиктивни“ имоти в спорадични карти, с цел последващата миграция на одобрена КККР на землище
- функционалност за поддръжка на имото-образуващи граници между общини и области

6. Рискове свързани с изпълнението на обществената поръчка.

- Възложителят е идентифицирал следните рискове, свързани с изпълнението на поръчката и експлоатацията на системите: рискове породени от несъвместимости и/или програмни грешки (bugs) на използваните базови софтуерни продукти;
- рискове породени от използването на наличните или предложените за използване за целите на проекта хардуерни платформи при Възложителя;
- рискове от специфични развойни технологии, използвани при поддръжката и поправка на открити проблеми;

- рискове от невъзможност за изпълнение на процеси в системата поради забавяне на отстраняването на съществени проблеми;
- рискове от претоварване на системата като цяло или на отделни компоненти от системата след пускането ѝ в експлоатация.

6. Методология за изпълнение на поръчката

Дейностите по поддръжка ще включват отстраняване на неизправности и обслужване на софтуера. По време на периода няма да има такси за поддръжка, обслужване и отстраняване на неизправности.

Метод на изпълнение

По време на периода Изпълнителят ще осигури използването на уеб базирана система за регистриране и проследяване на дефектите, която да се ползва съвместно от представителя на Изпълнителя и Възложителя (Bug Tracking System) – Redmine – <http://redmine.mapex.bg>. Системата се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя. Като посредством вградените средства на уеб базираната система ще се генерират регулярни месечни отчети за разпространение на информацията. Пример за генериран отчет:

The screenshot shows the Redmine interface for a project named 'AUER - AUER - Поддръжка'. The main content area displays a list of issues with the following columns: ID, Status, Priority, Subject, Assignee, and Category. The issues listed are:

ID	Status	Priority	Subject	Assignee	Category
12427	Done	High	Нормален Проблем 12427		Нормален
12401	Done	High	Нормален Проблем 12401		Нормален
12397	Done	High	Нормален Проблем 12397		Нормален
12393	Done	High	Нормален Проблем 12393		Нормален
12345	Done	High	Нормален Проблем 12345		Нормален
12300	Done	High	Нормален Проблем 12300		Нормален
12297	Done	High	Нормален Проблем 12297		Нормален
12478	Done	High	Нормален Проблем 12478		Нормален
12475	Done	High	Нормален Проблем 12475		Нормален

Уведомяване за възникване на проблем с работата на системата ще се извършва чрез вписването му в системата за регистрация на грешки. В случай че системата е временно недостъпна, уведомяването ще може да се извърши чрез изпращане на имейл или изпращане на заявка по факс. Адресът на системата, осигуряването на достъп до нея, както и останалите методи за уведомление ще бъдат предоставени на Възложителя по време на внедряване на системата.

Поддръжка ще бъде осъществявана на 2 нива – от администраторите на системата и от екипа на Изпълнителя. Приоритетът на проблемите се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

6.1. Споразумение за ниво на обслужване

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Изпълнителят ще осигури поддръжка на КАИС и ИИСКИР за период от 6 /шест/ месеца след подписване на договор за възлагане на обществената поръчка. Поддръжката ще включва всички необходими дейности за поддръжка работоспособността на системите.

При необходимост по време на периода ще бъдат осъществявани дейности по осигуряване на експлоатационната годност на софтуера и ефективното му използване от Възложителя, в случай че настъпят явни отклонения от нормалните експлоатационни характеристики, заложиени в техническата спецификация.

6.1.1. Обхват на гаранционната поддръжка

В обхвата на гаранционната поддръжка се включват следните дейности:

- Приемане на съобщения за установени проблеми във функционирането на системата от оторизирани представители на АГКК;
- Извършване на диагностика на рапортуваните проблеми с цел установяване източника на проблема и осигуряване на правилното функциониране на системата;
- Отстраняване на откритите проблеми/ дефекти по системата, като приоритета на проблемите се определя от АГКК. Редът за отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на проблеми в системата ;
- Експертна поддръжка и подпомагане на потребителите на софтуера по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 8:30 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата);
- Актуализация на документацията на системата и изходните програмни кодове в резултат извършени действия в рамките на поддръжката и предаване на Възложителя; Актуализираната документация и програмни кодове се предават в края на договора ;

Гаранционната поддръжка не включва разработка на нова функционалност или промяна на вече съществуваща такава, освен ако не се налага в резултат на дефекти в работните процеси, възпрепятстващи нормалната ѝ работа. Под дефекти се имат предвид пропуски в разработените функционалности или липса на функционалности, които са останали скрити при тестване на системата и са установени по време на експлоатацията ѝ, и които пречат на изпълнението на работните процеси съгласно бизнес модела на системата;

По време на гаранционния период ще се осигури използването на уеб базирана система - Redmine за управление на инциденти, която да се ползва съвместно от представител на Изпълнителя и Възложителя.

Гаранционната поддръжка **НЕ включва** разработка на нова функционалност освен ако това не се налага за отстраняване на открити дефекти в системата, както и корекция на грешки в други информационни системи на Възложителя. Взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на Възложителя, както и на бъдещи такива се координират и контролират от Възложителя.

След изтичане на гаранционния срок Изпълнителят ще предаде актуализирана версия на техническата документация, в която ще са отразени всички корективни дейности, извършени през периода на гаранционната поддръжка.

- Ниво на техническо обслужване - service level agreement (SLA)

Предложеното Ниво на техническо обслужване - *Service Level Agreement* (SLA) съдържа първоначалните изисквания за дефиниция, обхват, класификация, организация, управление и изисквания към предоставянето на гаранционна поддръжка и обслужване на проекта.

- Гаранционната поддръжка не включва разработка на нова функционалност.

В рамките на предложената поддръжка ще се извършват дейности, които включват:

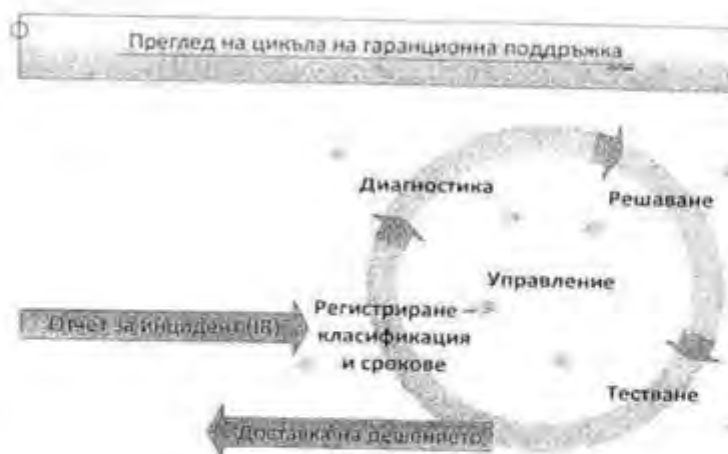
- отстраняване на дефектите;
- корекции в следствие на грешки в системата;
- актуализация на документацията по проекта в съответствие с извършените корективни действия.

Поддръжката включва единствено отстраняване на проблеми и грешки в правилната работа на системата според дефинирания и приет обхват на техническата спецификация. Гаранционната поддръжка не включва:

- разработване на нова функционалност е извън обсега на проекта;
- отстраняване на грешки в данните независещи от работата на системата.

Тези промени могат да се извършват на база на искане за промяна, която е извън обхвата на този проект.

Процесът по отстраняване на проблеми е показан на следващата фигура:



Процесът / процедурата по поддръжка минава през следните стъпки:

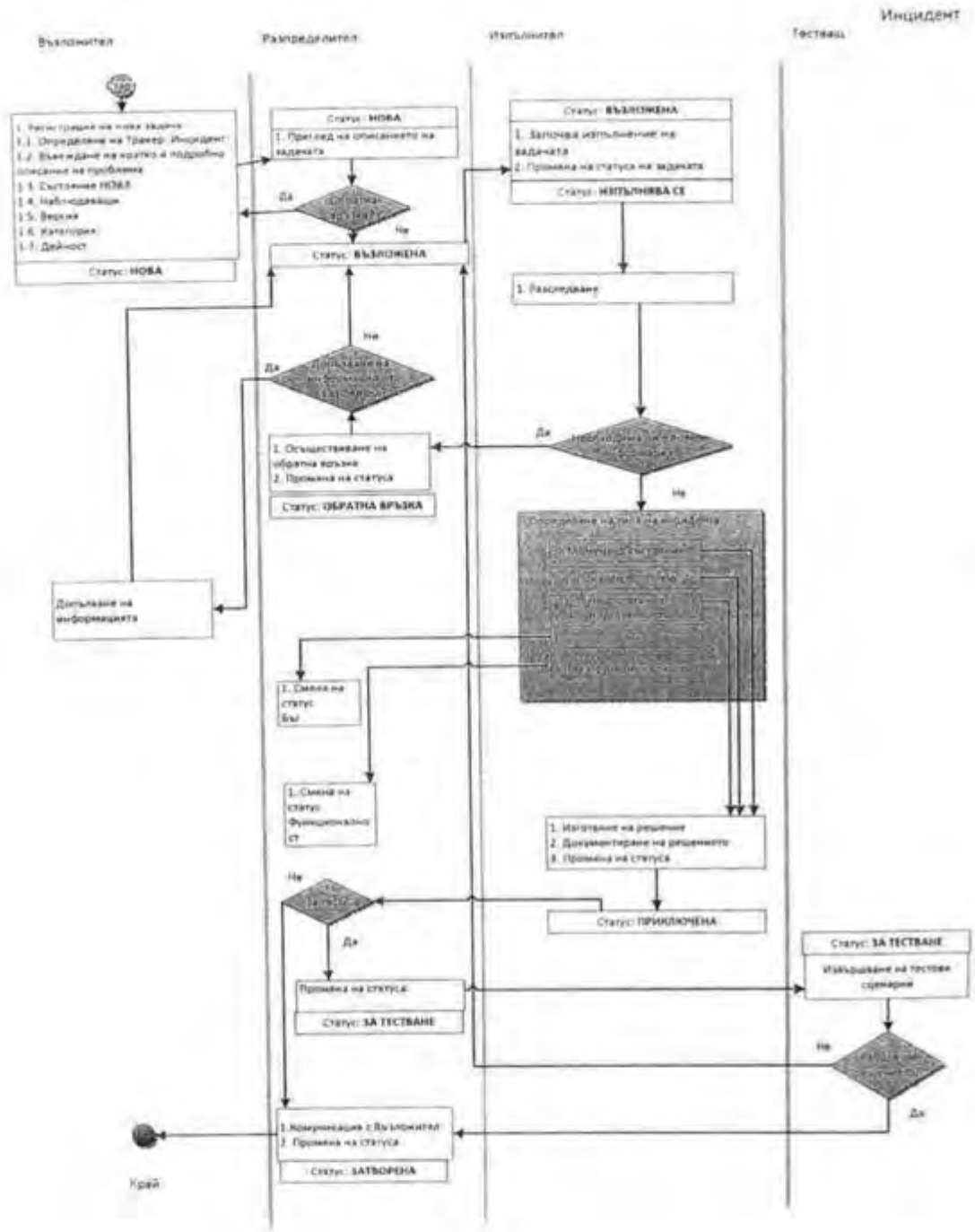
- Регистриране и класифициране на проблемите - След получаване на отчет за инцидент въпросът се регистрира в приложението за регистриране на проблеми, като при необходимост Възложителят може да бъде помолен да предостави допълнителна информация по проблема (като съдържание на лог-файлове, подробности по конфигурирането, тестови данни и др.) по време на всяка фаза от обработката на проблема;
- Диагностика - В зависимост от категорията/приоритета/влиятието/спешността на проблема се предприемат действия за локализиране на източника на проблема. Когато това е възможно, Изпълнителят ще използва собствени среди, за да възпроизведе проблема и анализира условията, които са го причинили. В някои случаи Изпълнителя 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;

6.1.2. Описание на роли на участници в процесите

6.1.2.1. Описание на процес „Жизнен цикъл на Инцидент“

Заличена информация!

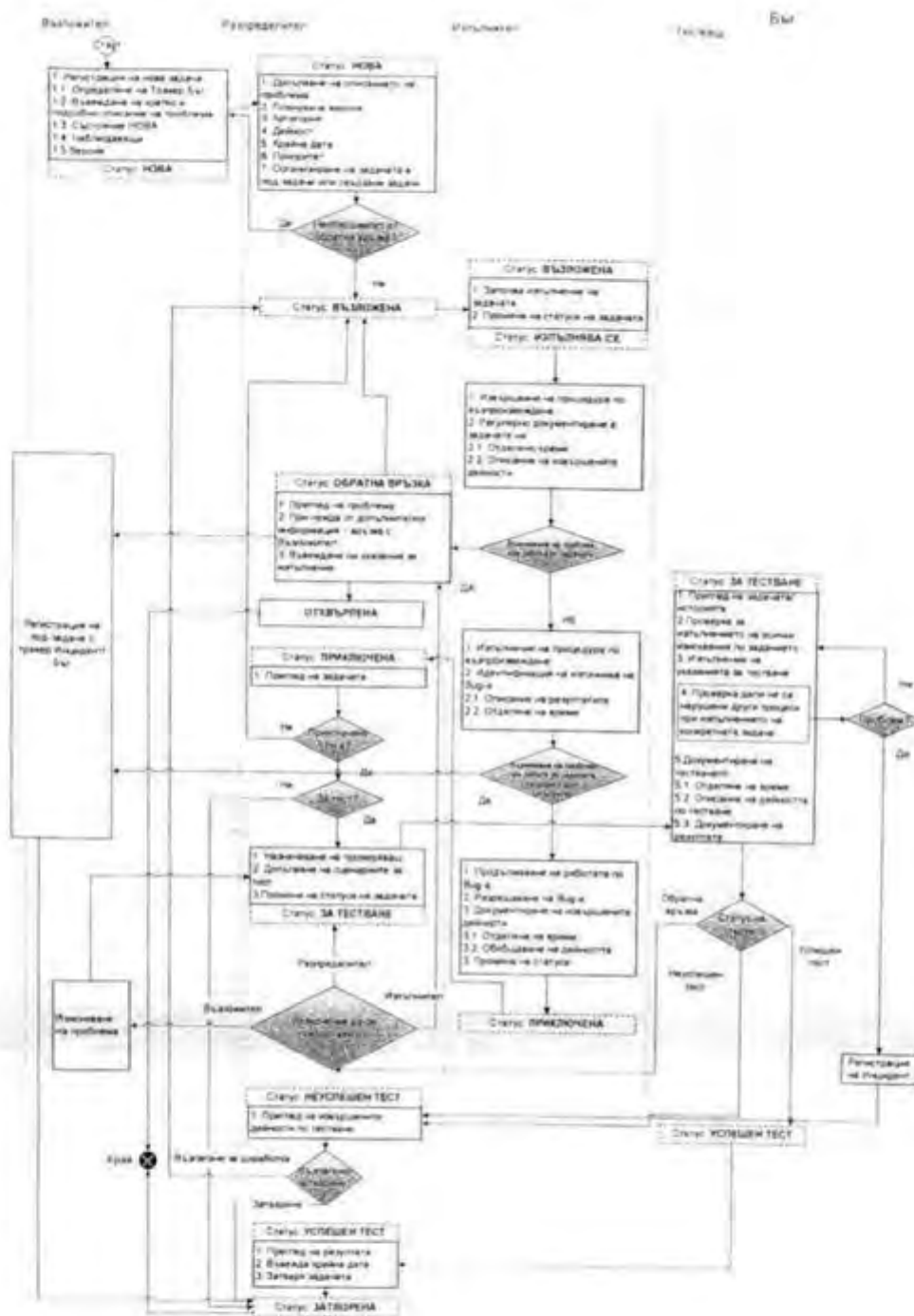
Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ



№	Стъпка
1.	Регистрация на нова задача от ВЪЗЛОЖИТЕЛ
	1.1. Определяне на <i>тракер</i> ИНЦИДЕНТ
	1.2. Въвеждане на кратко описание и подробно описание
	1.3. Определяне на <i>наблюдатели</i>
	1.4. Състояние на задачата: НОВА
	1.5. <i>Версия</i> , в която е открит дефекта (възникнало събитието)
	1.6. Категория
	1.7. Дейност
2.	Преглед на задачата от Поддръжка на ИС
	2.1. Има ли нужда от Обратна връзка Забележка: това е в случаите, когато инцидента е дошъл от поддръжка и е необходимо да се направи обратна връзка (виж схема Поддръжка).
	2.1.а ДА → Връщане на задачата на ВЪЗЛОЖИТЕЛ за допълване на описанието
	2.1.б НЕ → промяна на статус от НОВА → ВЪЗЛОЖЕНА и насочване към ИЗПЪЛНИТЕЛ
3.	Преглед на задачата от ИЗПЪЛНИТЕЛ
	3.1. Промяна на статуса на задачата → ИЗПЪЛНЯВА СЕ
	3.2. Започване на процеса на разследване на инцидента
	3.3. Необходима ли е повече информация? ДА → осъществяване на обратна връзка към Поддръжка на ИС
	3.3.1 – Необходимо ли е допълване на информацията от възложител
	ДА → допълване на информацията от ВЪЗЛОЖИТЕЛ , промяна на статуса на ВЪЗЛОЖЕНА и насока към Поддръжка на ИС
	НЕ → допълване на информацията от Поддръжка на ИС , промяна на статуса на ВЪЗЛОЖЕНА и насока към ИЗПЪЛНИТЕЛ
	НЕ → Определяне на типа на инцидента: - Моментно състояние - Локален проблем - Недостатъчна подготовка - Бъг - Нова функционалност

	(изпълнението продължава от т.2)	
4.	След дефинирането на проблема от ИЗПЪЛНИТЕЛ , изходните точки са:	
4.1.	При типове: <ul style="list-style-type: none"> - Моментно състояние - Локален проблем - Недостатъчна подготвеност 	
	4.1.1.	Изготвяне на решение
	4.1.2.	Документиране на решението
	4.1.3.	Промяна на статуса на ПРИКЛЮЧЕНА и насочване към Поддръжка на ИС
4.2.	Промяна на тракера от Инцидент → БЪГ и насочване към Поддръжка на ИС , следва схема на изпълнение на БЪГ	
4.3.	Промяна на тракера от Инцидент → ФУНКЦИОНАЛНОСТ и насочване към Поддръжка на ИС , следва схема на изпълнение за НОВА ФУНКЦИОНАЛНОСТ	
5.	Определяне на необходимостта от тестване на инцидента от Поддръжка на ИС .	
5.1.	За тест ли е?	
	ДА → Промяна на статуса на инцидента → ЗА ТЕСТВАНЕ , Насочване към тестващ	НЕ → Комуникация с ВЪЗЛОЖИТЕЛ Промяна на статуса → ЗАТВОРЕНА
6.	Преглед на задачата за тестване от ТЕСТВАЩ	
6.1.	Изпълнение на процедура за възпроизвеждане	
6.2.	Работи ли решението?	
	ДА → Комуникация с ВЪЗЛОЖИТЕЛ Промяна на статуса → ЗАТВОРЕНА	НЕ → Връзка с Поддръжка на ИС за преценка – какво да се направи по-нататък, (т. 2.1.б)

6.1.2.2. Описание на процес „Жизнен цикъл на Бъг“



№	Стъпка
1.	Регистрация на нова задача от ВЪЗЛОЖИТЕЛ
	1.1. Определяне на <i>тракер</i> : Бъг
	1.2. Въвеждане на кратко описание и подробно описание

1.3	Определяне на <i>наблюдаващи</i>	
1.4	Състояние на задачата: <i>НОВА</i>	
1.5	Версия	
2.	Допълване на описанието от Поддръжка на ИС	
2.1	Планувана версия	
2.2	Въвеждане на <i>приоритет</i>	
2.3	Категория	
2.4	Дейност	
2.5	Крайна дата	
2.6	Организация на задачата в под-задачи и свързани задачи	
*	В случай че е необходима още информация от Възложителя, се прави обратна връзка с него. Препоръчително е тази обратна връзка да е устна и въведените промени/допълнения по заданието на задачата да се документира от Поддръжка на ИС.	
3.	Възлагане на задачата на ИЗПЪЛНИТЕЛ	
4.	Стартиране на изпълнението на задачата от ИЗПЪЛНИТЕЛ	
4.1	Промяна на статуса на задачата: ИЗПЪЛНЯВА СЕ	
4.2	Извършване на процедура по възпроизвеждане	
4.3	Регулярно документиране на извършените дейности	
4.4	Регулярно отделяне на време към описаните дейности	
4.5	При възникване на проблем с изпълнението на задачата:	
	При сериозен проблем:	При незначителен проблем:

	4.5.1.а) Промяна на статуса към ОБРАТНА ВРЪЗКА от ТЕСТВАЩ	4.5.1.б) Устна консултация				
	4.5.2.а) Осъществяване на обратна връзка с Поддръжка на ИС					
	4.5.3. Преглед на проблема	4.5.2. б) Документиране на решението в задачата от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ				
	4.5.4. При нужда от допълнителна информация – връзка с ВЪЗЛОЖИТЕЛ					
	4.5.6. Въвеждане на указание за изпълнение					
	4.5.6. Решение за промяна на статуса:					
	<table border="1"> <tr> <td>ВЪЗЛОЖЕНА, точка 3.</td> <td>ОТХВЪРЛЯНА</td> <td>Регистрация на под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ</td> </tr> </table>	ВЪЗЛОЖЕНА, точка 3.	ОТХВЪРЛЯНА	Регистрация на под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ		
ВЪЗЛОЖЕНА, точка 3.	ОТХВЪРЛЯНА	Регистрация на под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ				
*	Отхвърляне на бъг може да бъде извършено само от Project Manager. В случай че задачата е възложена отново за изпълнение се продължава работа по изпълнение на задачата като се вземе предвид новата информация					
*	Когато след обявен статус ОБРАТНА ВРЪЗКА Поддръжка на ИС открие, че обратната връзка е продиктувана от сериозен проблем, може да вземе решение за регистрацията на нова под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ. Тук може да се получи едно от две неща: -					
	*Изпълнението на текущата задача продължава. В този случай се изпълняват стъпките от 3.	*Изпълнението на текущата задача спира и тя се затваря.				
4.7	Изпълнение на процедура по възпроизвеждане					
4.8	Идентификация на източника на Bug-a					
4.9	Описание на резултатите					
4.10	Отделяне на време					
5.	В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ открива, че проблемът засяга (и) друг изпълнител					

	Когато е засегнат и друг изпълнител:	Когато е засегнат друг изпълнител и текущият изпълнител няма повече задължения по текущата задача:
5.1	Регистрация на под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ	Регистрация на под-задача с тракер ИНЦИДЕНТ
5.2	Продължава работа по задачата	Документиране на причините за приключване на задачата
		Приключване на задачата
6.	Разрешаване на bug-a	
6.1.	Документиране на извършените дейности	
6.2.	Отделяне на време	
7.	Приключване на задачата от ИЗПЪЛНИТЕЛ	
7.1	Описание на резултата от извършената дейност	
7.2	Отделяне на време	
7.3	Обобщаване на дейността	
7.4.	Предложение за процедура за възпроизвеждане	
7.5	Промяна на статуса на задачата на ПРИКЛЮЧЕНА	
*	След приключване на задачата работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по задачата и жизнения ѝ цикъл е приключена. Поддръжка на ИС е длъжен да следи кога дадена задача е приключена и решава как ще продължи жизненият ѝ цикъл.	
8.	Преглед на задачата от Поддръжка на ИС	
9.	Решение дали задачата е приключена на първо четене	
*	В някои случаи описаното в заданието на задачата не отговаря видимо на описанието на изпълнението. Това е предпоставка за вземане на това решение от Поддръжка на ИС.	
	Приключена е:	Не е приключена:
	9.1. Вземане на решение дали е необходимо да се тества задачата	9.1. Промяна на статуса на ВЪЗЛОЖЕНА
	Необходимо е тестване	Не е необходимо тестване
		9.2. Изпълнение на стъпки от 3.

	9.1.1. Продължава се към стъпка 10	9.1.1. Затваряне на задачата	
10	Разпределяне на задачата за тестване от Поддръжка на ИС		
	10.1	Назначаване на проверяващ	
	10.2	Допълване на процедурата за възпроизвеждане	
	10.3	Промяна на статуса на задачата ЗА ТЕСТВАНЕ	
11	Тестване на коректното изпълнение на приключената задача от ТЕСТВАЩ		
	11.1	Преглед на задачата/историята	
	11.2	Проверка за изпълнението на всички изисквания по заданието	
	11.3	Изпълнение на указанията за тестване	
	11.4	Проверка дали не са нарушени други процеси при изпълнението на конкретната задача	
		При открити нарушения:	При липса на нарушения:
		11.4.1. Регистрация на ИНЦИДЕНТ	Продължава се изпълнението за възложения тест, преминава се към стъпка 11.5.
		11.4.2. Документиране на резултата в задачата, възложена за тестване	
		11.4.3. Промяна на статуса на задачата Неуспешен тест	
		12.4.4. Задачата се затваря от Поддръжка на ИС	
	11.5	Продължаване на дейността по тест	
	11.6	Отделяне на време	
	11.7	Описание на дейността по тестване	

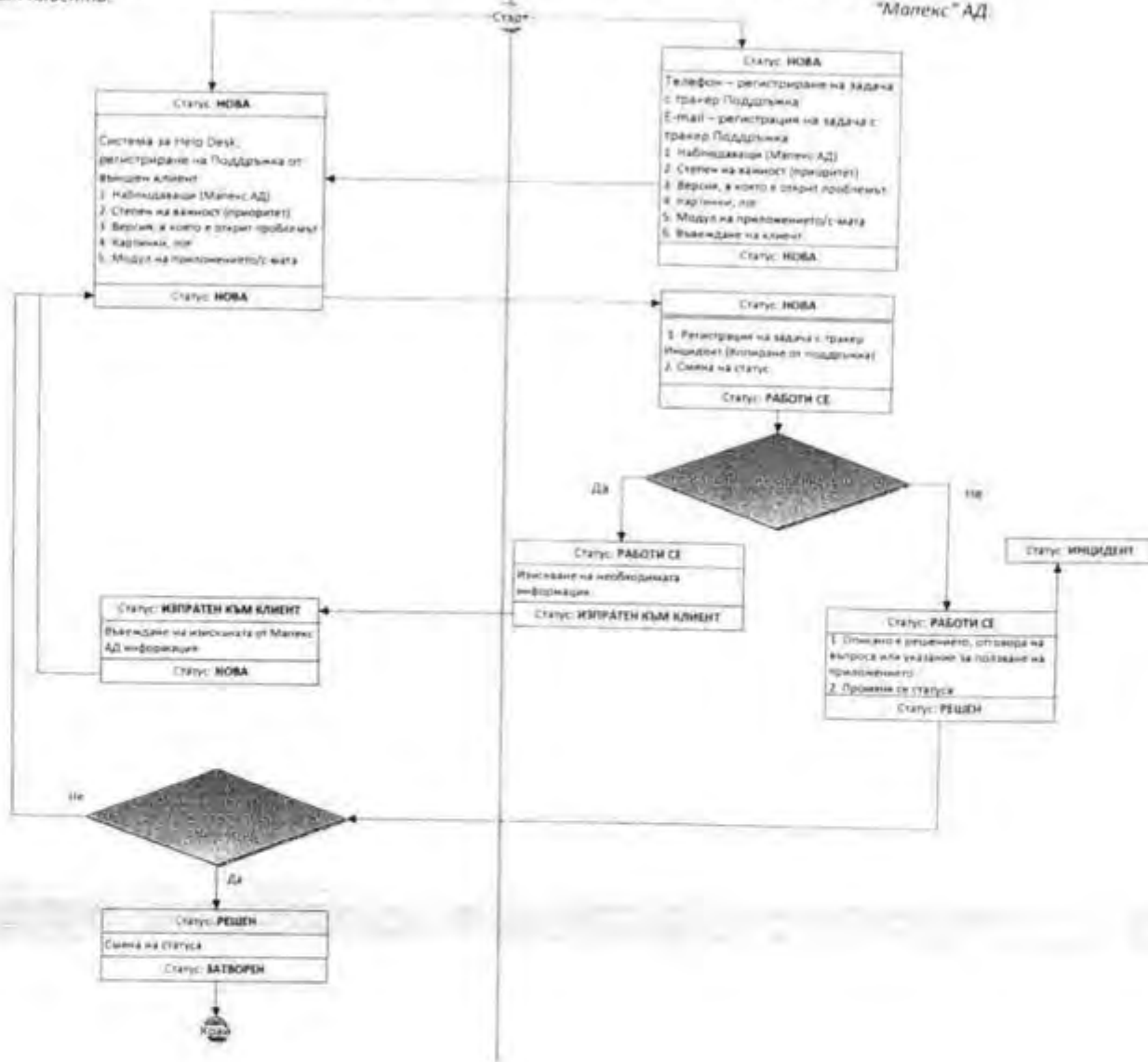
11.8	Документиране на резултата			
12	Определяне на статус на теста от ТЕСТВАЩ			
	Успешен тест	Неуспешен тест	Обратна връзка	
	12.1.а. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ	12.1.б. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ	12.1.в. Промяна на статуса от ТЕСТВАЩ	
	12.2 Преглед на резултата от Поддръжка на ИС	12.2 Преглед на извършените дейности по тестване от Поддръжка на ИС	12.2 Поддръжка на ИС решава дали задачата да се върне директно за тестване след проведена документирана дискусия, ако проблемът е незначителен или да обсъди по-сериозно. Може да окаже необходимо разяснение и от Възложител.	
	12.3 Въвеждане на крайна дата от Поддръжка на ИС	12.3 Решение от Поддръжка на ИС дали задачата да се възложи за доработка или да се затвори	Връщане за тестване	Връщане на обратна връзка от стъпка 5.б.
	12.4 Затваряне на задачата от Поддръжка на ИС	12.4 В случай че задачата се възложи отново, се изпълняват стъпки от 7.	Изпълнение на стъпки от 11.	Изпълнение на стъпки от 4.б.

6.1.2.3. Описание на процес „Жизнен цикъл на Поддръжка“

Процес: Поддръжка

Въвеждането на информацията се извършва от Клиента:

Въвеждането на информацията се извършва от "Малекс" АД.



№	Стъпка			
1.	Регистрация на нова задача от КЛИЕНТ / ВЪЗЛОЖИТЕЛ			
*	Регистрацията на задача по поддръжка може да бъде извършена по два начина:			
	Регистрация лично от Клиент през система за Help Desk:	Клиент се обажда по телефон или изпраща писмо по електронната поща:		
	Клиентът попълва полетата от формата.	Служител събира информацията предоставена от Клиента и попълва полетата във формата на системата за Help Desk.		
*	Независимо по кой начин бъде извършена регистрацията, необходимо е във формата да фигурира следната информация:			
	1.1.	Определяне на <i>тракер</i> ПОДДРЪЖКА		
	1.2.	Въвеждане на <i>клиент</i>		
	1.3.	Въвеждане на кратко описание и подробно описание		
	1.4.	Определяне на <i>наблюдаващи</i>		
	1.5.	<i>Модул</i> на приложението/системата		
	1.6.	<i>Версия</i> , в която е открит дефектът (възникнало събитието)		
	1.7.	Допълнителна информация, картинки, лог		
	1.8.	Степен на важност		
	1.9.	Състояние на задачата: НОВА		
2.	Започване на работа по регистрираната ПОДДРЪЖКА от ВЪЗЛОЖИТЕЛ			
	2.1.	Промяна на статус: НОВА → РАБОТИ СЕ		
	2.2.	Преглеждане на предоставената от КЛИЕНТА информация		
3.	При преглед на информацията може да възникне необходимост от допълнителна информация по проблема:			
	Възниква необходимост от повече информация за разрешаване на проблема от страна на Изпълнителя	НЕ възниква необходимост от повече информация за разрешаване на проблема от страна на Изпълнителя		
	3.1. а	Изискване на информацията от страна на Изпълнителя	3.1.б	Изпълнението на процеса продължава от стъпка 4.
	3.2. а	Променя се статуса: РАБОТИ СЕ → ИЗПРАТЕН КЪМ КЛИЕНТ		

3.3.	а	КЛИЕНТЪТ въвежда изисканата информация
3.4.	а	КЛИЕНТЪТ променя статуса: ИЗПРАТЕН КЪМ КЛИЕНТ → НОВА
3.5.	а	Изпълнението на процеса продължава от стъпка 1.
4.	Разследване на проблема	
4.1.		Регистрация на вътрешна задача с наименование ИНЦИДЕНТ, по която се разследва проблемът.
5.	Намиране на решение	
5.1.		Описание на решението на проблема, отговора на въпроса или указание за ползване на приложението
5.2.		Променя статуса: РАБОТИ СЕ →РЕШЕН
6.	КЛИЕНТЪТ преглежда предоставеното решение	
7.	При преглед на предоставената информация за решение на проблема, КЛИЕНТЪТ взема решение:	
	Одобрява предоставеното решение:	
	Не одобрява предоставеното решение:	
7.1.	а.	Смяна на статуса: РЕШЕН →ЗАТВОРЕН
7.1.	б.	Промяна на статуса: РЕШЕН → НОВА
	б	Изпълнението на процеса продължава от стъпка 1.

6.1.2.4.Задължителна информация от клиента при регистрация на Поддръжка

При осъществяване на контакт със служител на Изпълнителя клиентът трябва задължително да регистрира следната информация:

- Юридическо лице;
- Физическо лице;
- Модул на системата, в който е възникнал проблемът;
- Версия на системата;
- Предоставяне на screenshots, насочващи към проблема;
- Предоставяне на Log файла;
- Предоставяне на описание стъпка по стъпка за възпроизвеждане на инцидента;
- Въвеждане на степен на важност на проблема.

* Клиентът в HELP DESK системата има право за поставяне на статуси НОВА и ЗАТВОРЕН

6.1.2.5.Дефиниция на основни понятия

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

➤ **Инцидент**

Нетипично поведение в софтуерния продукт с неопределен характер. Може да възникне при вътрешен за организацията потребител. Инцидентът може да премине към моментно състояние, локален проблем, проблем на недостатъчна подготвеност, бъг или нова функционалност.

➤ **Моментно състояние**

Моментно състояние представлява проблем, причинен от независимо от софтуера събитие. Например: спира тока.

➤ **Локален проблем**

Локален проблем представлява проблем, който се появява на единична работна станция/офис. Например: актуализиране на скриптове на базата данни във всички офиси без един.

➤ **Недостатъчна подготвеност**

Потребителят не знае как да работи с приложението и очакваният от него/нея резултат не съвпада с реалния.

➤ **Бъг/Дефект**

Бъг представлява проблем при функционалността на приложението от технически характер. може да бъде открит от:

- Външен за организацията потребител чрез регистрацията на Поддръжка;
- Вътрешен за организацията потребител чрез Инцидент;
- Разработчик на системата.

➤ **Нова функционалност**

Софтуерна реализация на бизнес процеси.

➤ **Поддръжка**

Проблем, възникнал при клиент при работа със софтуерен продукт.

6.1.3. Класификация на инцидентите

Приоритетът/класификацията на проблемите се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите определя в зависимост от техния приоритет/класификация.

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

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

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

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема:

Категория на инцидентите	Време за реакция	Максимално време за отстраняване на проблема
A	до 1 час	до 8 часа
B	до 4 часа	до 1 ден
C	до 1 ден	до 3 дни

Посочените срокове за отстраняване на неизправности могат да бъдат променени за възникнал конкретен инцидент, след подробна обосновка от Изпълнителят за необходимото технологично време в процеса по изпълнение на поддръжката.

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

Отстраняването на инцидентите ще се извършва отдалечено, освен в случаите, когато естеството на проблема налага присъствие на място. Възложителят трябва да осигури възможност за отдалечен достъп и обслужване на системата.

За периода на гаранционна поддръжка ще предоставим на Възложителя и неговите структури достъп до онлайн базирана система за управление на инциденти с подходящите права за достъп според длъжностите.

▪ Начини на комуникация

След пускане в експлоатация на системата, на потребителите на системата – служители на Възложителя ще се предостави достъп до уеб базирана система за управление на инциденти, в която да описват възникнали проблеми по време на работата на системата. Екип в структурите на Изпълнителя ще обработва възникналите инциденти и въз основа на приоритети ще определя сроковете и времената за обработка на всеки един конкретен инцидент. Достъпа до системата за управление на инциденти ще бъде денонощен и няма да има ограничение в броя потребителските акаунти, които ще имат достъп до системата.

Като алтернативен начин на комуникация след съгласуване с Възложителя може да се приеме телефонни обаждания и/или електронна поща. Предложението е да се ползва incident management система, инсталира в центъра за данни на Изпълнителя, защото така ще се постигне:

- Високо ниво на надеждност;
- По-кратки времена за реакция;
- Отчетност;
- Проследимост.

II. Декларираме, че сме съгласни със срока на валидност на офертата от 60 (шестдесет) дни, считано от датата, която е посочена за дата на получаване на офертата и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

III. Декларираме, че сме съгласни със съдържанието на приложения проект на договора и приемаме клаузите в него.

IV. Декларирам, че ще изпълним поръчката за срок от 6 (шест) месеца от сключване на договора.

V. За обезпечаване изпълнението на задълженията си по договора за възлагане на обществената поръчка, преди подписването на договора ще предоставим на Възложителя гаранция за изпълнение в размер на 2 (две на сто) % от стойността на договора без ДДС при условията посочени в документацията за обществена поръчка.

VI. Задължаваме се, ако бъдем избрани за изпълнител на поръчката да не разгласяваме на трети лица информация/обстоятелства, станали известни на нас и/или на наши служители във връзка с изпълнението на договора, включително след изпълнението му или при прекратяването му.

Дата: 04.10.2017 г.

Подпис и печат:

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

Име и фамилия: Николай Лазаров
(представляващ участника „Мапекс“ АД)

Заличена информация

Съгл. чл. 2, ал. 2 ЗЗДЛ

ДО
АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР
ГР. СОФИЯ 1618
КВ. „ПАВЛОВО“, УЛ. „МУСАЛА“ № 1

ЦЕНОВО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за обществена поръчка при условията на чл. 187 по реда на Глава двадесет и шеста от Закона
за обществените поръчки (ЗОП)

От „МАПЕКС“ АД

с адрес за кореспонденция: гр.София 1784, бул.Андрей Ляпчев №51, e-mail: office@mapex.bg

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

След запознаване с изискванията от обявата за обществена поръчка на стойност по чл.
20, ал. 3 от ЗОП с предмет: *“Извършване на краткосрочна поддръжка на Кадастралната
Административна информационна система (КАИС) и Интегрирана информационна
система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР) компонент „Кадастър“ за Агенция
по геодезия, картография и кадастър (АГКК)”*, предлагаме да изпълним поръчката при
следните финансови условия:

Месечно възнаграждение в размер 11 666,60 лева без ДДС

(Единадесет хиляди шестстотин шестдесет и шест и 60 ст.) лева без ДДС,

съответно **13 999,92** (Тринадесет хиляди деветстотин деветдесет и девет и 92 ст.) с ДДС.

Обща стойност за 6 (шест) месеца 69 999,60 лева без ДДС

(Шестдесет и девет хиляди деветстотин деветдесет и девет и 60 ст. лева без ДДС),

съответно **83 999,52** (Осемдесет и три хиляди деветстотин деветдесет и девет и 52 ст.) с ДДС.

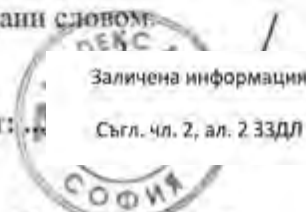
Така предложената от нас цена е крайна и включва всички разходи, направени от
участника за извършване на услугите по обществената поръчка, съгласно Техническата
спецификация, проекта на договор и другите приложими документи.

Ние сме съгласни валидността на нашето предложение да бъде **60 (шестдесет) дни** от
крайния срок за получаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде
прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Когато има разминаване между суми или числа изписани цифром и словом в нашата
оферта, се взема под внимание сумата или числото, изписани словом.

Дата: 04.10.2017 г.

Подпис и печат:



Име и фамилия: Николай Лазаров
(представляващ участника „Мапекс“ АД)