

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за участие при възлагане на обществена поръчка чрез събиране на оферти с обява по реда на Глава 26^{та} от ЗОП, с предмет: Функционална поддръжка на локалната мрежа на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, администриране на Lotus Domino сървъри

ОТ:

Глобал Уан ООД

/наименование на участника/

Седалище и адрес на управление: гр. София, Ул. Първа № 21
Адрес за кореспонденция: гр. София, ул. 197 № 20, комплекс Витоша Парк
телефон No:02/4911666 факс No:.....
e-mail : office@globalone.bg
ЕИК 175293707,

Обслужваща банка: Уникредит Булбанк АД
IBAN BG24 UNCR 7630 1078 9333 30, BIC: UNCRBGSF

Лице за контакти Любомир Димитров Портокалски
/трите имена/

Длъжност: Управител телефон / факс: 02/4911666
Участникът се представлява от: Любомир Димитров Портокалски

УВАЖЕМИ ГОСПОДИН ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР,

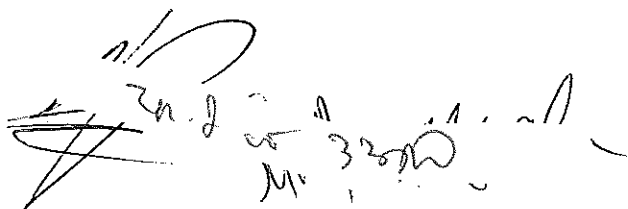
1. Заявявам, че представляваното от мен дружество/участник желае да участва, при обявените условия, при възлагане на обществена поръчка с предмет: Функционална поддръжка на локалната мрежа на Изпълнителна агенция „Морска администрация“, администриране на Lotus Domino сървъри

2. Направените предложения и поети задължения в настоящата оферта са валидни за срок от 4 (четири) месеца, считано от крайния срок за получаване на офертите.

3. **ДЕКЛАРИРАМ/Е**, че сме запознати с изискванията на документацията за участие и приемаме обявените условия, както и че при възлагане на изпълнението на дейността по договора, се задължавам/е да спазвам/е техническите изисквания и параметри заложен в Техническата спецификация и документацията, действащите в Европейския съюз и Република България норми, стандарти, споразумения, конвенции, директиви и др. изисквания, регламентиращи дейността.

След като се запознахме с документацията за обществена поръчка, с настоящото Техническо предложение, правим следните обвързващи предложения за изпълнение на настоящата обществена поръчка:

I. Предлагаме следните срокове за изпълнение на обществената поръчка, съгласно документацията и Техническата спецификация на Възложителя:



Handwritten signature and date: 2011.03.20

1. Всеки понеделник от седмицата, предоставям/е компютърен специалист на място при Възложителя, в ИА „Морска администрация”, адрес: гр. София, ул. „Дякон Игнатий” № 9, за времето от 09:00 до 17:30 часа;

2. Начин на обслужване – осем часа на ден, пет дни в седмицата, в работното време на Възложителя - 09:00 до 17:30 часа;

3. Време за реакция – 2 (два) часа

4. Време за отстраняване на проблем – 24 (двадесет и четири) часа

II. В съответствие с Техническата спецификация и документацията, правим следните предложения за начина на изпълнение на дейностите по предмета на настоящата обществена поръчка:

1. *Подход и методология за осигуряване на техническа поддръжка (ТП) на сървърната техника:*

При техническата поддръжка на сървърна техника ще бъде използвани следният подход и методология:

Проследяването на възникналите проблеми, планирането на тяхното решаване и последващият етап на тяхното решаване е в основата на поддръжката. Глобал Уан предлага стройно изградена информационна система за поддръжка и контрол. Системата се нарича TMS (Task Management System). Чрез нея всяко регистрирано събитие като хардуерен или софтуерен проблем, планирана профилактика или ъпгрейд преминава през цикъл на съществуване, през който задачата си има съответните статуси и служители отговорни за качествено и навременно решаване. Този цикъл е напълно прозрачен за ИА „Морска Администрация” и нещо повече служители от ИА „Морска Администрация” активно участват в създаването и по-нататъшното съществуване на задачите.

Концепцията на системата има за цел:

- *да намали до минимум времето за реакция при възникване на проблем;*
- *да организира планирането на профилактични, повишаващи версията на софтуера задачи и всякакви други задачи;*
- *да организира информацията на поддръжания хардуер и софтуер;*
- *да улесни връзката между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация” при наличие на проблем;*
- *да даде възможност за максимално бърза връзка между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация” при възникване на неясноти по задачи и проблеми;*
- *да даде пълна прозрачност на ИА „Морска Администрация” по отношение на планирането на задачите и конкретните служители;*
- *всеки обект на поддръжка софтуер или хардуер да бъде подробно документиран;*
- *всяко събитие – отстраняване на хардуерен или софтуерен проблем, профилактика или ъпгрейд да бъде документиран;*
- *да се запази цялата история на процеса на поддръжка.*

Първоначално в системата подробно се описват от служители на Глобал Уан всички обекти за поддръжка като хардуер и софтуер. На всеки такъв обект на

Handwritten notes and signatures at the bottom left of the page, including the name "Stavros" and various initials and numbers.

поддръжка информационната система дава уникален идентификационен номер. След като описанието приключи, системата генерира стикери за всяко описано устройство съдържаници:

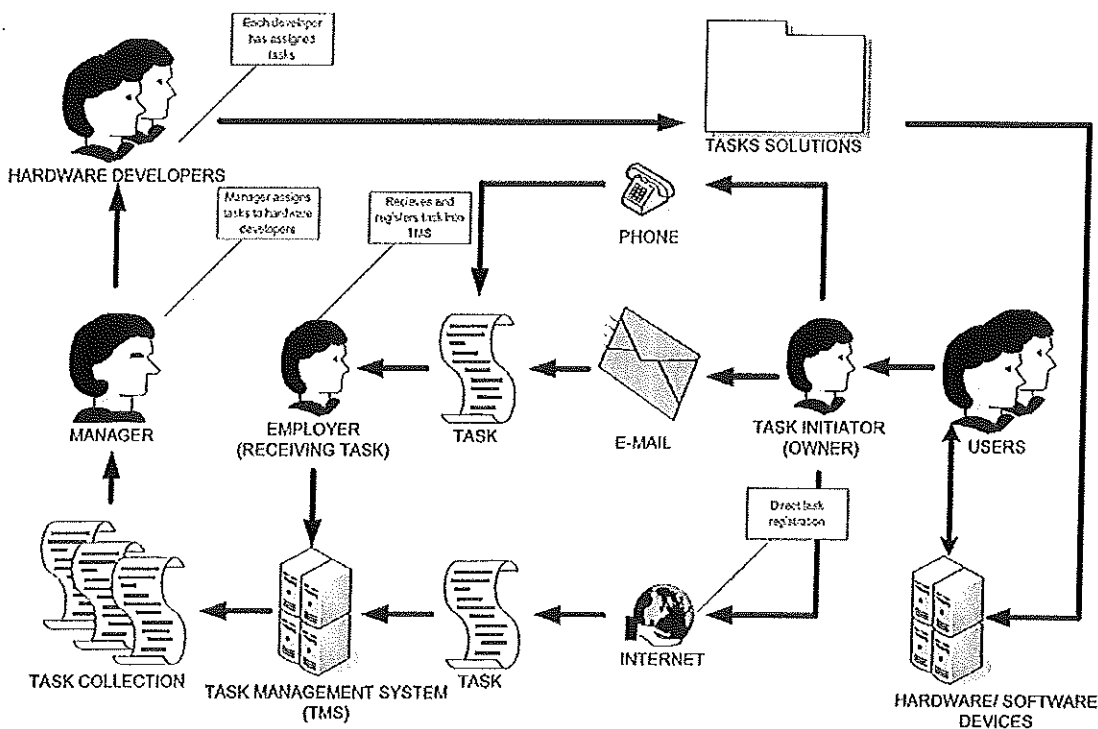
- уникалният номер на устройството;
- адресът на информационната система;
- телефонен номер за поддръжка;
- адрес на електронна поща да поддръжка.

Автоматизирана система на Глобал Уан за мониторинг следи про активно работата на всички сървъри в инфраструктурата на ИА „Морска Администрация“. При регистрацията на събитие се генерира автоматично задачата в информационната система за конкретното устройство, дефинирано по неговият идентификационен номер и съответният приоритет, като те биват 5 вида:

Приоритети на задачата:

- приоритет 5 – проблем стопиращ работата на устройството. Задачите от този приоритет изискват да се започне работа в мига на регистрирането на проблема, като всички останали задачи се игнорират до решаването и. В решаването на задачата се мобилизират всички възможни ресурси до нейното отстраняване;
- приоритет 4 – нефункционираща част от системата. Задачите с такъв приоритет не се планират – задачата се предоставя на служител/служители от Глобал Уан, който започва веднага работа по проблема и е отговорен за неговото отстраняване;
- приоритет 3 – зле функционираща част от система или устройство. За задачата е отговорен определен служител и се планират.
- приоритет 2 – Това са проблеми, които не пречат на нормалното функциониране на система или устройство, но биха довели до по-добро поведение. Подобни проблеми се планират и се определя служител, отговорен за тях;
- приоритет 1 – разяснение на проблем, задача, която би довела до по-добро поведение на програмата. Задачите от такъв приоритет се планират и се определя служител, отговорен за тях.

И. Д. Златков
И. Д. Златков
И. Д. Златков
И. Д. Златков



Фигура 1. Механизъм на проследяване и решаване на задачи.

Процесът за решаването на проблем се открива в процеса на работа на потребителите със съответното устройство или се планират предварително, ако става дума за профилактика или ъпгрейд. Служител описва открития проблем и го предава на оператор по e-mail, телефон или друг начин. Операторът приема задачата и го регистрира в системата за управление на задачи (TMS). Възможно е служителят директно да опише задачата в TMS. По този начин се образува набор (колекция) от задачи, които трябва да се решат. Всяка задача се отнася за конкретно устройство, определено от списъка устройства в информационната система по неговият идентификационен номер. За всяка създадена задача, ръководителят на екип е веднага уведомен по електронен път (електронна поща и автоматично изпращане на SMS). Ръководителят на проекта планира решаването на всяка задача за определена дата и час. Планираният набор от задачи се разпределя между служителите от екипа към проекта, като ръководителя на проекта прикрепва задача към служител и от този момент служителят е отговорен за нейното решаване качествено и в срок. Служителят може да поиска през TMS пояснения за задачата, или може затвори задачата. Ръководителят може да прехвърли задачата или да откаже задачата. При решаването на всяка задача информационната система отпечатва протокол, в който подробно отразява решаването на задачата и редица свързани с това обстоятелства и подписи на служителят на Глобал Уан отговорен за решаването на задачата и служител на ИА „Морска Администрация“. След подписване на протокол за приемане

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like "3220" and "3220".

на задачата, ръководителят на екип поддръжка на Глобал Уан затваря конкретната задача.

2. *Подход и методология за осигуряване на техническа поддръжка при изпълнението на дейностите на поддръжка на работните станции и преносими компютри:*

При техническата поддръжка на работните станции и преносими компютри ще бъде използвани следният подход и методология:

Проследяването на възникналите проблеми, планирането на тяхното решаване и последващият етап на тяхното решаване е в основата на поддръжката. Глобал Уан предлага стройно изградена информационна система за поддръжка и контрол. Системата се нарича TMS (Task Management System). Чрез нея всяко регистрирано събитие като хардуерен или софтуерен проблем, планирана профилактика или ънгрейд преминава през цикъл на съществуване, през който задачата си има съответните статуси и служители отговорни за качествено и навременно решаване. Този цикъл е напълно прозрачен за ИА „Морска Администрация“ и нецъ повече служители от ИА „Морска Администрация“ активно участват в създаването и по-нататъшното съществуване на задачите.

Концепцията на системата има за цел:

- да намали до минимум времето за реакция при възникване на проблем;
- да организира планирането на профилактични, повишаващи версията на софтуера задачи и всякакви други задачи;
- да организира информацията на поддръжания хардуер и софтуер;
- да улесни връзката между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при наличие на проблем;
- да даде възможност за максимално бърза връзка между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при възникване на неясноти по задачи и проблеми;
- да даде пълна прозрачност на ИА „Морска Администрация“ по отношение на планирането на задачите и конкретните служители;
- всеки обект на поддръжка софтуер или хардуер да бъде подробно документиран;
- всяко събитие – отстраняване на хардуерен или софтуерен проблем, профилактика или ънгрейд да бъде документиран;
- да се запази цялата история на процеса на поддръжка.

Първоначално в системата подробно се описват от служители на Глобал Уан всички обекти за поддръжка като хардуер и софтуер. На всеки такъв обект на поддръжка информационната система дава уникален идентификационен номер. След като описанието приключи, системата генерира стикери за всяко описано устройство съдържащи:

- уникалният номер на устройството;
- адресът на информационната система;
- телефонен номер за поддръжка;
- адрес на електронна поща за поддръжка.

Служител на ИА „Морска Администрация“ може да създаде задача по всяко време, пряко или косвено като:

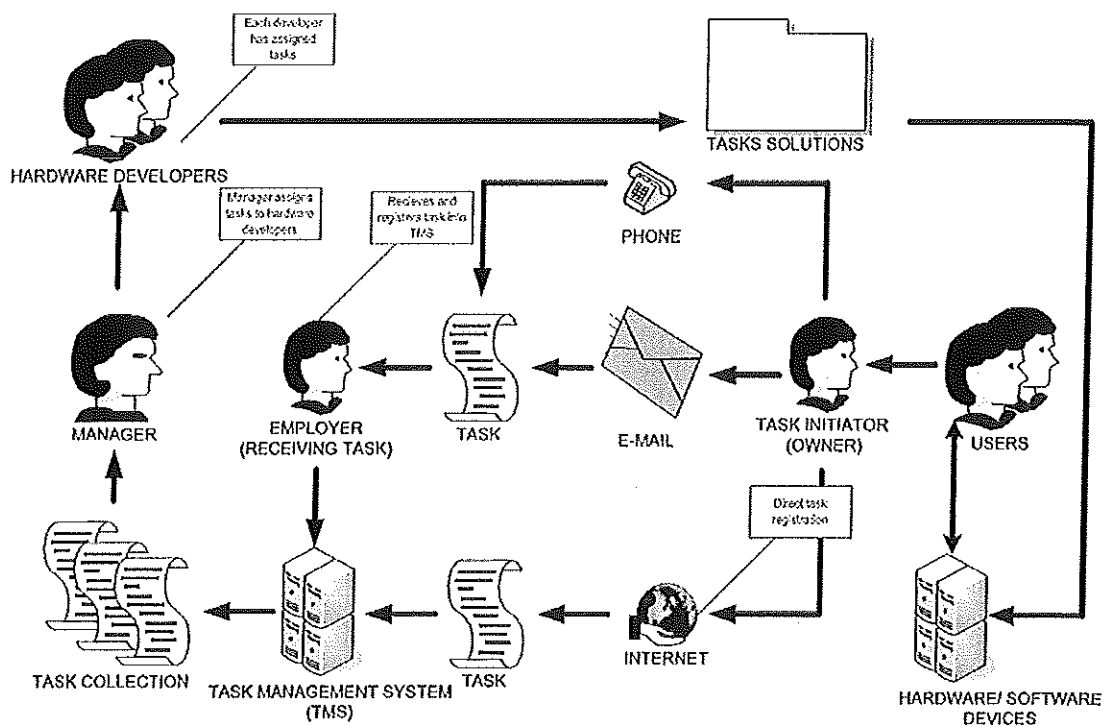
Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones and stamps on the right.

- вписва задачата в информационната система за конкретното устройство, дефинирано по неговият идентификационен номер;
- изпраща задачата по електронната поща с описание на проблема, идентификационен номер на устройството, на адреса написан на стикера;
- телефонно обаждане на телефонен номер от стикера, с обяснение на проблема и съобщаване на идентификационния номер на устройството. Операторът приема задачата и я вписва в информационната система за задачите.

Създадената задача има следните атрибути:

- създател на задачата – служител от ИА „Морска Администрация” иницирал задачата.
- Описание – в какво се състои проблема;
- Прикачени файлове;
- Приоритет на задачата:
 - приоритет 5 – проблем стопиращ работата на устройството. Задачите от този приоритет изискват да се започне работа в мига на регистрирането на проблема, като всички останали задачи се игнорират до решаването и. В решаването на задачата се мобилизират всички възможни ресурси до нейното отстраняване;
 - приоритет 4 – нефункционираща част от системата. Задачите с такъв приоритет не се планират – задачата се предоставя на служител/служители от Глобал Уан, който започва веднага работа по проблема и е отговорен за неговото отстраняване;
 - приоритет 3 – зле функционираща част от система или устройство. За задачата е отговорен определен служител и се планират.
 - приоритет 2 – Това са проблеми, които не пречат на нормалното функциониране на система или устройство, но биха довели до по-добро поведение. Подобни проблеми се планират и се определя служител, отговорен за тях;
 - приоритет 1 – разяснение на проблем, задача, която би довела до по-добро поведение на програмата. Задачите от такъв приоритет се планират и се определя служител, отговорен за тях.

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.



Фигура 1. Механизъм на проследяване и решаване на задачи.

Процесът за решаването на проблем се открива в процеса на работа на потребителите със съответното устройство или се планират предварително, ако става дума за профилактика или ъпгрейд. Служител описва открития проблем и го предава на оператор по e-mail, телефон или друг начин. Операторът приема задачата и го регистрира в системата за управление на задачи (TMS). Възможно е служителят директно да опише задачата в TMS. По този начин се образува набор (колекция) от задачи, които трябва да се решат. Всяка задача се отнася за конкретно устройство, определено от списъка устройства в информационната система по неговият идентификационен номер. За всяка създадена задача, ръководителят на екип е веднага уведомен по електронен път (електронна поща и автоматично изпращане на SMS). Ръководителят на проекта планира решаването на всяка задача за определена дата и час. Планираният набор от задачи се разпределя между служителите от екипа към проекта, като ръководителя на проекта прикрепва задача към служител и от този момент служителят е отговорен за нейното решаване качествено и в срок. Служителят може да поиска през TMS пояснения за задачата, или може затвори задачата. Ръководителят може да прехвърли задачата или да откаже задачата. При решаването на всяка задача информационната система отпечатва протокол, в които подробно отразява решаването на задачата и редица свързани с това обстоятелства и подписи на служителят на Глобал Уан отговорен за решаването на задачата и служител на ИА „Морска Администрация“. След подписване на протокол за приемане на задачата, ръководителят на екип поддържа на Глобал Уан затваря конкретната задача.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page.

3. Подход и методология за осигуряване на техническа поддръжка на мрежова инфраструктура на ИАМА:

При техническата поддръжка на мрежовата инфраструктура ще бъде използвани следният подход и методология:

Проследяването на възникналите проблеми, планирането на тяхното решаване и последващият етап на тяхното решаване е в основата на поддръжката. Глобал Уан предлага стройно изградена информационна система за поддръжка и контрол. Системата се нарича TMS (Task Management System). Чрез нея всяко регистрирано събитие като хардуерен или софтуерен проблем, планирана профилактика или ъпгрейд преминава през цикъл на съществуване, през който задачата си има съответните статуси и служители отговорни за качествено и навременно решаване. Този цикъл е напълно прозрачен за ИА „Морска Администрация“ и нецго повече служители от ИА „Морска Администрация“ активно участват в създаването и по-нататъшното съществуване на задачите.

Концепцията на системата има за цел:

- да намали до минимум времето за реакция при възникване на проблем;
- да организира планирането на профилактични, повишаващи версията на софтуера задачи и всякакви други задачи;
- да организира информацията на поддръжания хардуер и софтуер;
- да улесни връзката между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при наличие на проблем;
- да даде възможност за максимално бърза връзка между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при възникване на неясноти по задачи и проблеми;
- да даде пълна прозрачност на ИА „Морска Администрация“ по отношение на планирането на задачите и конкретните служители;
- всеки обект на поддръжка софтуер или хардуер да бъде подробно документиран;
- всяко събитие – отстраняване на хардуерен или софтуерен проблем, профилактика или ъпгрейд да бъде документиран;
- да се запази цялата история на процеса на поддръжка.

Първоначално в системата подробно се описват от служители на Глобал Уан всички обекти за поддръжка като хардуер и софтуер. На всеки такъв обект на поддръжка информационната система дава уникален идентификационен номер. След като описанието приключи, системата генерира стикери за всяко описано устройство съдържащи:

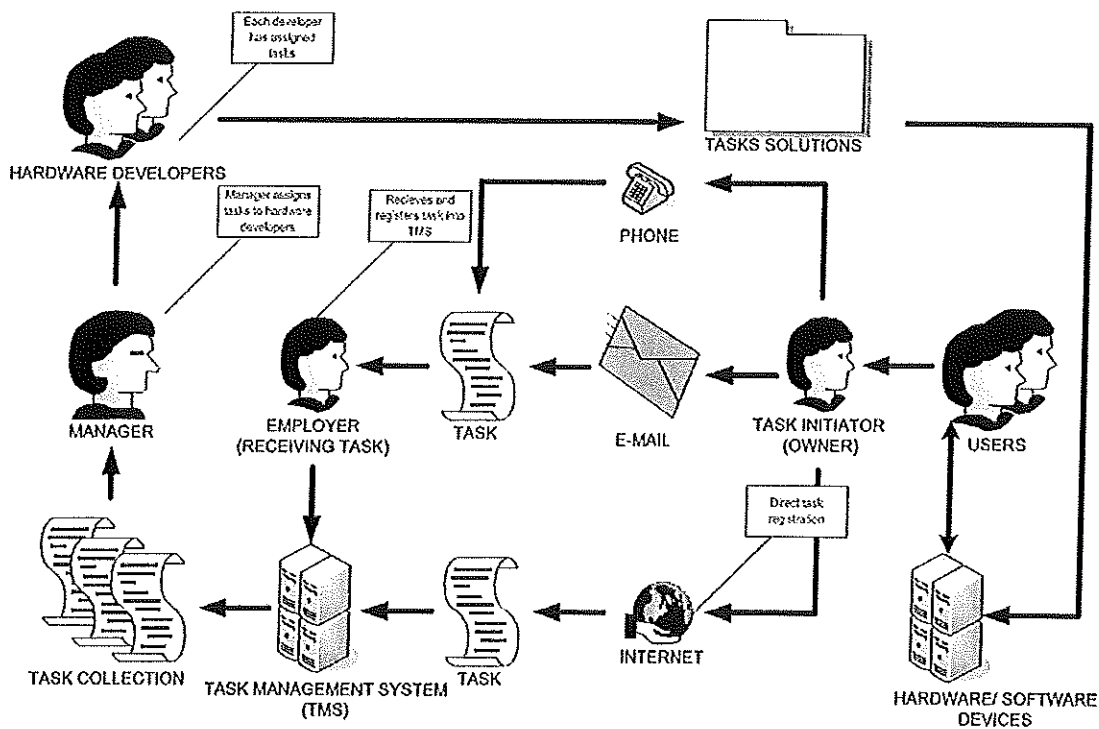
- уникалният номер на устройството;
- адресът на информационната система;
- телефонен номер за поддръжка;
- адрес на електронна поща да поддръжка.

Автоматизирана система на Глобал Уан за мониторинг следи про активно работата на всички устройства в мрежовата инфраструктурата на ИА „Морска Администрация“. При регистрацията на събитие се генерира автоматично задачата в информационната система за конкретното устройство, дефинирано по неговият идентификационен номер и съответният приоритет, като те биват 5 вида:

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including the number 3310.

Приоритети на задачата:

- **приоритет 5** – проблем стопиращ работата на устройството. Задачите от този приоритет изискват да се започне работа в мига на регистрирането на проблема, като всички останали задачи се игнорират до решаването и. В решаването на задачата се мобилизират всички възможни ресурси до нейното отстраняване;
- **приоритет 4** – нефункционираща част от системата. Задачите с такъв приоритет не се планират – задачата се предоставя на служител/служители от Глобал Уан, който започва веднага работа по проблема и е отговорен за неговото отстраняване;
- **приоритет 3** – зле функционираща част от система или устройство. За задачата е отговорен определен служител и се планират.
- **приоритет 2** – Това са проблеми, които не пречат на нормалното функциониране на система или устройство, но биха довели до по-добро поведение. Подобни проблеми се планират и се определя служител, отговорен за тях;
- **приоритет 1** – разяснение на проблем, задача, която би довела до по-добро поведение на програмата. Задачите от такъв приоритет се планират и се определя служител, отговорен за тях.



Фигура 1. Механизъм на проследяване и решаване на задачи.

Процесът за решаването на проблем се открива в процеса на работа на потребителите със съответното устройство или се планират предварително, ако става дума за профилактика или ъпгрейд. Служител описва открития проблем и го

Handwritten notes and signatures at the bottom left of the page, including the date "20-2-2013" and various initials.

предава на оператор по e-mail, телефон или друг начин. Операторът приема задачата и го регистрира в системата за управление на задачи (TMS). Възможно е служителът директно да опише задачата в TMS. По този начин се образува набор (колекция) от задачи, които трябва да се решат. Всяка задача се отнася за конкретно устройство, определено от списъка устройства в информационната система по неговият идентификационен номер. За всяка създадена задача, ръководителят на екип е веднага уведомен по електронен път (електронна поща и автоматично изпращане на SMS). Ръководителят на проекта планира решаването на всяка задача за определена дата и час. Планираният набор от задачи се разпределя между служителите от екипа към проекта, като ръководителя на проекта прикрепва задача към служител и от този момент служителът е отговорен за нейното решаване качествено и в срок. Служителят може да поиска през TMS пояснения за задачата, или може затвори задачата. Ръководителят може да прехвърли задачата или да откаже задачата. При решаването на всяка задача информационната система отпечатва протокол, в който подробно отразява решаването на задачата и редица свързани с това обстоятелства и подписи на служителите на Глобал Уан отговорен за решаването на задачата и служител на ИА „Морска Администрация“. След подписване на протокол за приемане на задачата, ръководителят на екип поддържа на Глобал Уан затваря конкретната задача.

4. Подход и методология за осигуряване на качественият контрол при изпълнение на поръчката с изпълнителят:

При осигуряването на качественият контрол при изпълнение на поръчката ще бъдат използвани следни те подход и методология:

Целта на процесите по управление на качеството е да бъдат задоволени нуждите, заради които е възложена поръчката за поддръжка. Тези процеси включват всички дейности от цялостното управление на поръчката, които определят политиката, целите и отговорностите по качеството и ги осъществяват чрез планиране на качеството, гарантиране на качеството, качествен контрол и подобряване на качеството в рамките на системата за качество.

□ **Планиране на качеството** – идентифициране на стандартите за качество за конкретния проект и начините за спазването им. Това е един от ключовите процеси при планиране на качеството и ще се извършва редовно, успоредно с останалите процеси по планиране на процеса на поддръжка.

□ **Гарантиране на качеството** – всички планирани и систематични действия в рамките на системата за качество, които дават увереност, че проектът ще отговаря на съответните стандарти. Ще се извършва в хода на целия проект от вътрешни Специалисти по качеството.

□ **Качествен контрол** – проследяване на конкретни резултати, за да се определи дали отговарят на зададените стандарти и да се набележат начини за отстраняване на причините за незадоволителните резултати. Ще се извършва в хода на целия проект. Резултатите включват както доставката на конкретен

21.2.23
21.2.23
21.2.23

резултант/продукт, така и резултати от управлението на пръчката (изпълнение на бюджета и графика). Би било полезно да се знае разликата между:

o Предотвратяване (недопускане на грешки в процеса) и проверка (недопускане на грешки от страна на клиента).

o Изпробване на атрибути (резултантът отговаря или не отговаря) и изпробване на променливи (резултантите се измерват по прогресивна скала за степен на съответствие).

o Специални причини (необичайни събития) и случайни причини (нормално отклонение от процеса).

o Допустимост (резултантът е приемлив, ако попада в посочения обхват на допустимост) и контролни граници (процесът е под контрол, ако резултатът е в рамките на контролните граници).

5. *Подход и методология за осигуряване на техническа поддръжка и осъществяване на комуникация с Изпълнителя:*

При техническата поддръжка и осъществяване на комуникацията с Изпълнителят ще бъде използвани следни те подход и методология:

Проследяването на възникналите проблеми, планирането на тяхното решаване и последващият етап на тяхното решаване е в основата на поддръжката. Глобал Уан предлага стройно изградена информационна система за поддръжка и контрол. Системата се нарича TMS (Task Management System). Чрез нея всяко регистрирано събитие като хардуерен или софтуерен проблем, планирана профилактика или ънгрейд преминава през цикъл на съществуване, през който задачата си има съответните статуси и служители отговорни за качествено и навременно решаване. Този цикъл е напълно прозрачен за ИА „Морска Администрация“ и нещо повече служители от ИА „Морска Администрация“ активно участват в създаването и по-нататъшното съществуване на задачите.

Концепцията на системата има за цел:

- да намали до минимум времето за реакция при възникване на проблем;
- да организира планирането на профилактични, повишаващи версията на софтуера задачи и всякакви други задачи;
- да организира информацията на поддръжания хардуер и софтуер;
- да улесни връзката между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при наличие на проблем;
- да даде възможност за максимално бърза връзка между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при възникване на неясноти по задачи и проблеми;
- да даде пълна прозрачност на ИА „Морска Администрация“ по отношение на планирането на задачите и конкретните служители;
- всеки обект на поддръжка софтуер или хардуер да бъде подробно документиран;
- всяко събитие – отстраняване на хардуерен или софтуерен проблем, профилактика или ънгрейд да бъде документиран;
- да се запази цялата история на процеса на поддръжка.

Първоначално в системата подробно се описват от служители на Глобал Уан всички обекти за поддръжка като хардуер и софтуер. На всеки такъв обект на

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including the name "M. 2 33/12" and other illegible markings.

поддръжка информационната система дава уникален идентификационен номер. След като описанието приключи, системата генерира стикери за всяко описано устройство съдържащи:

- уникалният номер на устройството;
- адресът на информационната система;
- телефонен номер за поддръжка;
- адрес на електронна поща да поддръжка.

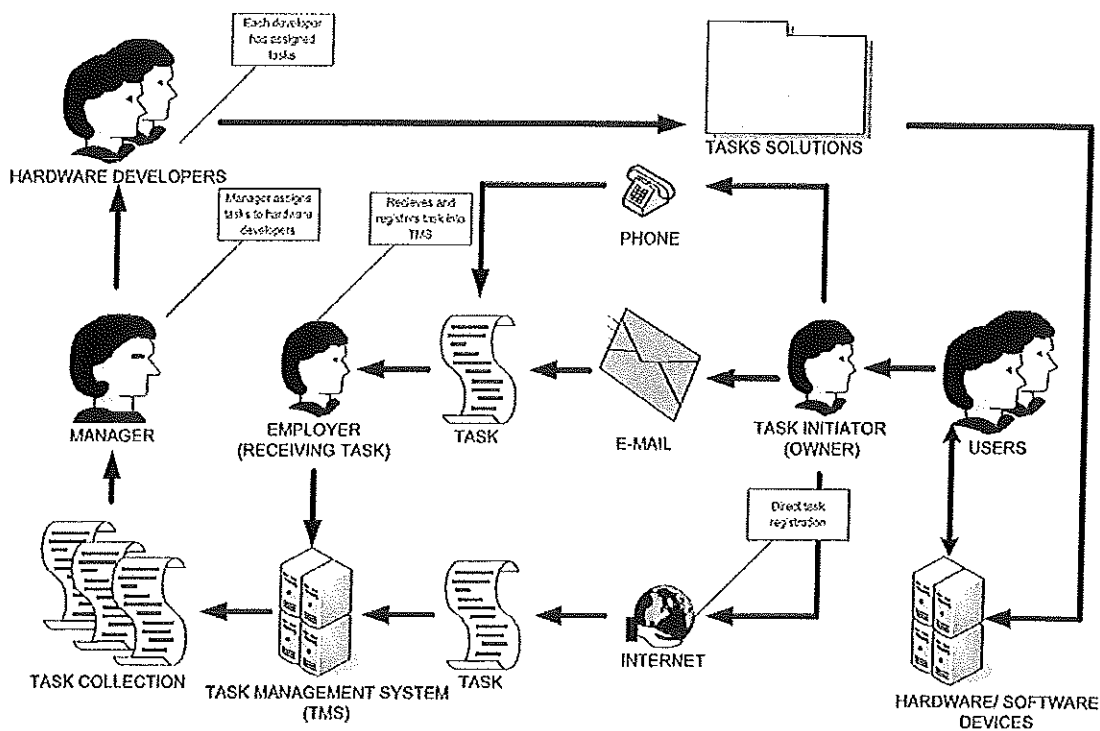
Служител на ИА „Морска Администрация“ може да създаде задача по всяко време, пряко или косвено като:

- вписва задачата в информационната система за конкретното устройство, дефинирано по неговият идентификационен номер;
- изпраща задачата по електронната поща с описание на проблема, идентификационен номер на устройството, на адреса написан на стикера;
- телефонно обаждане на телефонен номер от стикера, с обяснение на проблема и съобщаване на идентификационния номер на устройството. Операторът приема задачата и я вписва в информационната система за задачите.

Създадената задача има следните атрибути:

- създател на задачата – служител от ИА „Морска Администрация“ иницирал задачата.
- Описание – в какво се състои проблема;
- Прикачени файлове;
- Приоритет на задачата:
- приоритет 5 – проблем стопиращ работата на устройството. Задачите от този приоритет изискват да се започне работа в мига на регистрирането на проблема, като всички останали задачи се игнорират до решаването и. В решаването на задачата се мобилизират всички възможни ресурси до нейното отстраняване;
- приоритет 4 – нефункционираща част от системата. Задачите с такъв приоритет не се планират – задачата се предоставя на служител/служители от Глобал Уан, който започва веднага работа по проблема и е отговорен за неговото отстраняване;
- приоритет 3 – зле функционираща част от система или устройство. За задачата е отговорен определен служител и се планират.
- приоритет 2 – Това са проблеми, които не пречат на нормалното функциониране на система или устройство, но биха довели до по-добро поведение. Подобни проблеми се планират и се определя служител, отговорен за тях;
- приоритет 1 – разяснение на проблем, задача, която би довела до по-добро поведение на програмата. Задачите от такъв приоритет се планират и се определя служител, отговорен за тях.

Handwritten notes and signatures at the bottom of the page, including a signature and the number 23300.



Фигура 1. Механизъм на проследяване и решаване на задачи.

Процесът за решаването на проблем се открива в процеса на работа на потребителите със съответното устройство или се планират предварително, ако става дума за профилактика или ъпгрейд. Служител описва открития проблем и го предава на оператор по e-mail, телефон или друг начин. Операторът приема задачата и го регистрира в системата за управление на задачи (TMS). Възможно е служителят директно да опише задачата в TMS. По този начин се образува набор (колекция) от задачи, които трябва да се решат. Всяка задача се отнася за конкретно устройство, определено от списъка устройства в информационната система по неговият идентификационен номер. За всяка създадена задача, ръководителят на екип е веднага уведомен по електронен път (електронна поща и автоматично изпращане на SMS). Ръководителят на проекта планира решаването на всяка задача за определена дата и час. Планираният набор от задачи се разпределя между служителите от екипа към проекта, като ръководителя на проекта прикрепва задача към служител и от този момент служителят е отговорен за нейното решаване качествено и в срок. Служителят може да поиска през TMS пояснения за задачата, или може затвори задачата. Ръководителят може да прехвърли задачата или да откаже задачата. При решаването на всяка задача информационната система отпечатва протокол, в който подробно отразява решаването на задачата и редица свързани с това обстоятелства и подписи на служителят на Глобал Уан отговорен за решаването на задачата и служител на ИА „Морска Администрация“. След подписване на протокол за приемане на задачата, ръководителят на екип поддържа на Глобал Уан затваря конкретната задача.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including the name "Cristina" and some illegible scribbles.

Комуникацията с Изпълнителят, ще се осъществява чрез един от следните начини или в комбинация от тях:

- В писмен вид на хартиен носител доставен на адреса за кореспонденция:
Гр. София, ул. 197 № 20, офис на Глобал Уан, комплекс Витоша парк
- По електронен път, чрез изпращане на електронно писмо на адрес support@globalone.bg
- По телефон или факс на Глобал Уан 02/4911666
- Директна комуникация със служителите предоставен всеки понеделник в офиса на ИА „Морска Администрация“

6. Подход и методология за изграждане на система за резервни копия:

Ще бъде направен цялостен анализ на виртуалната среда на ИАМА. Ще бъде предложено изграждане на виртуална среда, която ще позволява в реално време виртуални машини да бъдат репликирани на отдалечено място.

В процеса на планиране и изграждане ще бъдат взети всички мерки за защита от изтриване на информация или случайно погубване на такава. Ще бъде съгласуван график за миграция в случай на необходимост от спиране на сървис или система.

7. Подход и методология за осигуряване на резервиране на опорните системи на ИАМА:

Ще бъде анализирано и предложено изграждане на резервен център физически отдалечен от основния в който да се изгради независима работна среда.

При предоставяне от възложителя на необходимото оборудване и локация ще бъде планирана и изградена резервиране на ниво операционна система. Кое то ще позволи при предоставяне на подходяща свързаност от възложителя да бъде изградена пълно функционираща резервирана система.

Процеса ще бъде синхронизиран и комуникиран с Възложителя при всеки един от етапите на изграждане на системата. При възникване на необходимост от техническо съдействие в изграждането на съответните ресурси фирма Глобал Уан ще предостави необходимия ресурс от хора за да взаимодействат с възложителя при изграждане на съответните системи, като предостави данни за работещата система и прави необходимите преко конфигурации в съществуващите системи.

8. Подход и методология за поддръжка на бази данни Lotus Domino:

При техническата поддръжка на бази данни Lotus Domino ще бъде използвани следният подход и методология:

Проследяването на възникналите проблеми, планирането на тяхното решаване и последващият етап на тяхното решаване е в основата на поддръжката. Глобал Уан предлага стройно изградена информационна система за поддръжка и контрол. Системата се нарича TMS (Task Management System). Чрез нея всяко регистрирано събитие като хардуерен или софтуерен проблем, планирана профилактика или ъпгрейд преминава през цикъл на съществуване, през който задачата си има съответните статуси и служители отговорни за качествено и навременно решаване. Този цикъл е напълно прозрачен за ИА „Морска Администрация“ и нецо повече служители от ИА

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several initials in the center and right.

„Морска Администрация“ активно участват в създаването и по-нататъшното съществуване на задачите.

Концепцията на системата има за цел:

- да намали до минимум времето за реакция при възникване на проблем;
- да организира планирането на профилактични, повишаващи версията на софтуера задачи и всякакви други задачи;
- да организира информацията на поддържащия хардуер и софтуер;
- да улесни връзката между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при наличие на проблем;
- да даде възможност за максимално бърза връзка между Глобал Уан и ИА „Морска Администрация“ при възникване на неясноти по задачи и проблеми;
- да даде пълна прозрачност на ИА „Морска Администрация“ по отношение на планирането на задачите и конкретните служители;
- всеки обект на поддръжка софтуер или хардуер да бъде подробно документиран;
- всяко събитие – отстраняване на хардуерен или софтуерен проблем, профилактика или ъпгрейд да бъде документиран;
- да се запази цялата история на процеса на поддръжка.

Първоначално в системата подробно се описват от служители на Глобал Уан всички обекти за поддръжка като хардуер и софтуер. На всеки такъв обект на поддръжка информационната система дава уникален идентификационен номер. След като описанието приключи, системата генерира стикери за всяко описано устройство съдържащи:

- уникалният номер на устройството;
- адресът на информационната система;
- телефонен номер за поддръжка;
- адрес на електронна поща да поддръжка.

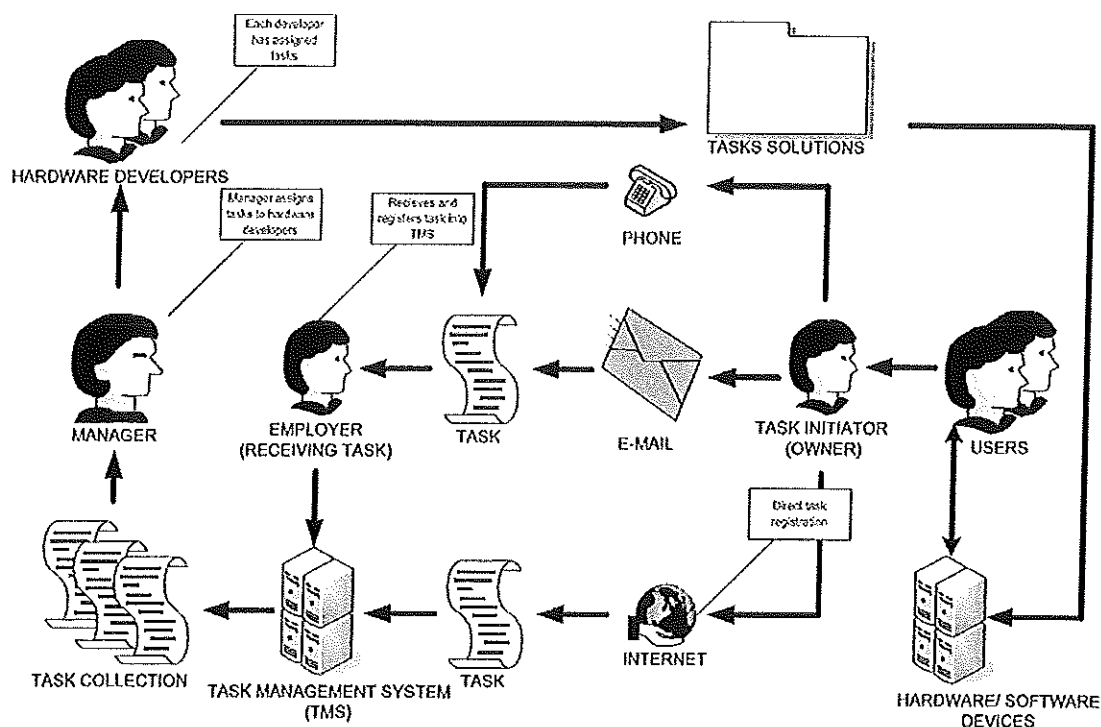
Автоматизирана система на Глобал Уан за мониторинг следи про активно работата на всички бази данни и сървъри Lotus Domino на ИА „Морска Администрация“. При регистрацията на събитие се генерира автоматично задачата в информационната система за конкретното устройство, дефинирано по неговият идентификационен номер и съответният приоритет, като те биват 5 вида:

Приоритети на задачата:

- приоритет 5 – проблем стопиращ работата на устройството. Задачите от този приоритет изискват да се започне работа в мига на регистрирането на проблема, като всички останали задачи се игнорират до решаването и. В решаването на задачата се мобилизират всички възможни ресурси до нейното отстраняване;
- приоритет 4 – нефункционираща част от системата. Задачите с такъв приоритет не се планират – задачата се предоставя на служител/служители от Глобал Уан, който започва веднага работа по проблема и е отговорен за неговото отстраняване;
- приоритет 3 – зле функционираща част от система или устройство. За задачата е отговорен определен служител и се планират.

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page.

- **приоритет 2** – Това са проблеми, които не пречат на нормалното функциониране на система или устройство, но биха довели до по-добро поведение. Подобни проблеми се планират и се определя служител, отговорен за тях;
- **приоритет 1** – разяснение на проблем, задача, която би довела до по-добро поведение на програмата. Задачите от такъв приоритет се планират и се определя служител, отговорен за тях.



Фигура 1. Механизъм на проследяване и решаване на задачи.

Процесът за решаването на проблем се открива в процеса на работа на потребителите със съответното устройство или се планират предварително, ако става дума за профилактика или ъпгрейд. Служител описва открития проблем и го предава на оператор по e-mail, телефон или друг начин. Операторът приема задачата и го регистрира в системата за управление на задачи (TMS). Възможно е служителят директно да опише задачата в TMS. По този начин се образува набор (колекция) от задачи, които трябва да се решат. Всяка задача се отнася за конкретно устройство, определено от списъка устройства в информационната система по неговият идентификационен номер. За всяка създадена задача, ръководителя на екип е веднага уведомен по електронен път (електронна поща и автоматично изпращане на SMS). Ръководителя на проекта планира решаването на всяка задача за определена дата и час. Планираният набор от задачи се разпределя между служителите от екипа към проекта, като ръководителя на проекта прикрепва задача към служител и от този момент служителят е отговорен за нейното решаване качествено и в срок. Служителят може да поиска през TMS пояснения за задачата, или може затвори

Handwritten notes and signatures at the bottom left of the page, including the name 'S. Stoyanov' and various scribbles.

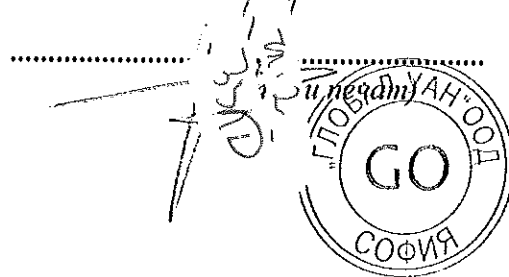
задачата. Ръководителят може да прехвърли задачата или да откаже задачата. При решаването на всяка задача информационната система отпечатва протокол, в който подробно отразява решаването на задачата и редица свързани с това обстоятелства и подписи на служителите на Глобал Уан отговорен за решаването на задачата и служител на ИА „Морска Администрация“. След подписване на протокол за приемане на задачата, ръководителят на екип поддръжка на Глобал Уан затваря конкретната задача.

При несъответствие на посочените в тази оферта цифри и тяхното изписване с думи, обвързващо за нас е предложението, посочено с думи.

Дата: 08.11.2016 г.
(дата на подписване)

Декларатор: Любомир Димитров Портокалски
[име и фамилия]

Глобал Уан ООД,
[качество на звляващия участник]



Three handwritten signatures in black ink are located at the bottom of the page, arranged horizontally from left to right.