



**ГЕОГРАФИКА ООД**

Утвърдили:  
/УПРАВИТЕЛИ/

# **КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ**

**система за управление на качеството на услугите и  
сигурността на информацията**

**ISO/IEC 27001:2013 & ISO/IEC 20000-1:2011**

---

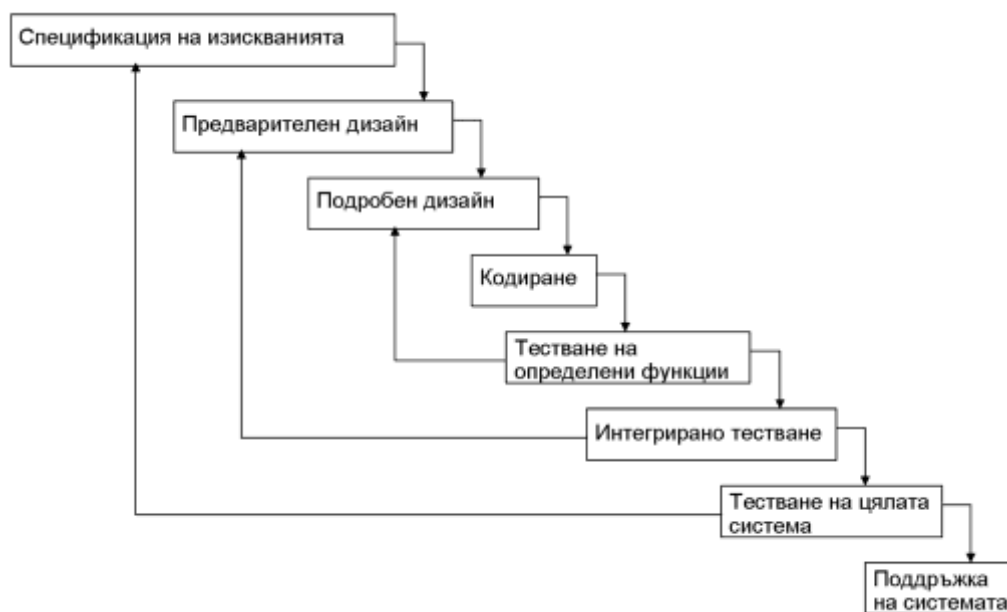
03.10.2016 г.

## □ Име на услугата

# ПРОЕКТИРАНЕ И СЪЗДАВАНЕ НА СПЕЦИАЛИЗИРАНИ ГИС

## □ Основни параметри на услугата

Цялостното разработване на специализирани географски информационни системи е методологично базирано на стъпаловидния модел на проф. Томлинсън.



### Графично представяне на стъпаловидния модел

В съответствие с модела последователните стъпки за изпълнението на услугата са следните:

- Спецификация на изискванията – Определяне на целите на системата и съответните специфични функции, които тя следва да изпълнява, с оглед определянето на изискванията, които трябва да бъдат покрити при разработването ѝ;
- Предварителен дизайн – Определяне на главните функционални модули на системата и разработване на нейната обща архитектура;
- Подробен дизайн – Описание и разработване на елементите (подсистемите) на системата и адресиране към тях на специфичните задачи, които ще изпълняват;
- Кодиране – Разработване на специализирани програмни разширения към системата (скриптове и макроси) за адаптиране на системата за решаване на специфичните задачи с използване на географски данни и информация;
- Тестване на определени функции – Проверка на някои функции на системата (т.нар. тестване отдолу-нагоре) – тестване на способностите на системата да изпълнява конкретни задачи;
- Интегрирано тестване – Проверка на главните функции на системата (т.нар. тестване отгоре-надолу);

- Цялостно тестване на системата – Цялостна проверка на функционалостта на системата от гледна точка на използваемостта ѝ от потребителите (т.нар. user-like testing);
- Поддръжка на системата – Поддръжка на операциите при ежедневното ползване на системата.

В технологично отношение услугата е базирана на ArcGIS платформата на ESRI inc.

Важен елемент при изготвянето на всяка специализирана ГИС е изготвянето на геобазата данни. Екипът на фирма „Географика“ ООД следва добрите практики в сферата. Данните се създават на базата на актуални, официални източници на данни, чиято достоверност преминава през поредица проверки.

Крайният продукт от услугата е цялостна интегрирана ГИС, съставена от специализирана геобаза данни и разработения софтуерен продукт или съгласно специфичните изисквания на договора/поръчката.

„Географика“ ООД осигурява:

- Сформиране на квалифициран екип за разработване на специализирана ГИС;
- Редовна комуникация с Възложител/поръчител;
- Спазване на срокове;
- Дейности по информация и публичност – при необходимост.

#### **□ Лица за контакт:**

**Леонид Тодоров** (експерт Картограф) - тел.: 02 491 83 97; факс: 02 491 83 96; моб.: 0879446015; гр. София 1407, бул. „Черни връх“ №32 г, офис А2; [www.geographica.bg](http://www.geographica.bg)

#### **□ Часове за предоставяне на услугата и изключения**

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30 часа.

#### **□ Мерки за сигурност**

- Управление достъпа до данните по време на процеса на разработване на продукта;
- Осигуряване на необходимата сигурност на данните в крайния продукт.

#### □ Име на услугата

## РАЗРАБОТВАНЕ НА СТРАТЕГИЧЕСКИ / ПЛАНОВ / ПРОГРАМЕН ДОКУМЕНТ ЗА РАЗВИТИЕ

#### □ Основни параметри на услугата

„Географика“ ООД предлага услуги по разработване на различни видове документи за стратегическо планиране на регионалното развитие, в т.ч. планови и програмни документи. Това са регионални планове за развитие, областни стратегии за развитие, общински планове за развитие и интегрираните планове за градско възстановяване и развитие, които съгласно чл. 9 на Закона за регионално развитие са част от системата от документи за постигане на устойчиво интегрирано регионално и местно развитие, включително развитие на трансграничното, транснационалното и междурегионалното сътрудничество. Във връзка изпълнението на политиката за регионално развитие фирмата разработва и съпровождащи или допълнителни планове и програми за изпълнение на стратегическите документи от различни териториални нива.

„Географика“ ООД разработва така избраните документи съгласно нормативните изисквания за тяхното съдържание, които са както следва:

##### ▪ Регионалните планове за развитие съдържат:

1. анализ на икономическото, социалното и екологичното състояние и потенциала за развитие на съответния район;
2. целите и приоритетите за развитие на района за определен период;
3. списък на големи проекти с регионално значение;
4. мерки за градско възстановяване и развитие, които ще се прилагат по отношение на големите, средните и малките градове и крайградските зони;
5. мерки и дейности за адаптиране на района към промените в климата;
6. обща оценка на необходимите ресурси за реализация на плана;
7. индикаторите за наблюдението и оценката на плана;
8. необходимите действия по наблюдението, оценката и актуализацията на плана;
9. описание на необходимите действия за прилагане принципа на партньорство и осигуряване на информация и публичност;
10. предварителната оценка на плана.

##### ▪ Областната стратегия за развитие съдържа:

1. анализ на икономическото и социалното състояние на областта;
2. целите и приоритетите за развитие на областта за определен период;
3. обща оценка на необходимите ресурси за постигане целите на стратегията;
4. териториалния обхват на районите за целенасочена подкрепа;
5. мерките и средствата за реализация на дейности в районите за целенасочена подкрепа;
6. насоки и мерки за развитие на териториалното сътрудничество;

7. критериите за оценка на изпълнението на стратегията;
8. стратегически насоки за разработване на целите и приоритетите на общинските планове за развитие;
9. описание на необходимите действия за прилагане принципа на партньорство и осигуряване на информация и публичност.
  - Общинският план за развитие съдържа:
    1. анализ на икономическото и социалното развитие на общината;
    2. целите и приоритетите за развитие на общината за определен период;
    3. индикативна финансова таблица, обобщаваща необходимите ресурси за реализация на плана;
    4. индикаторите за наблюдението и оценката на плана;
    5. необходимите действия по наблюдението, оценката и актуализацията на плана;
    6. описание на необходимите действия за прилагане принципа на партньорство и осигуряване на информация и публичност;
    7. програма за реализация на общинския план за развитие, с която се конкретизират проектите за неговото изпълнение, съответните финансови ресурси и звената за изпълнение на проектите;
    8. предварителната оценка на плана;
    9. мерки за ограничаване изменението на климата и за адаптацията към вече настъпилите промени.

Процесът по разработване на този вид стратегически документи включва следните основни етапи:

- Възлагане на поръчката/сключване на договора;
- Набиране на изходна информация – целта на този етап е да се осигури максимално актуална информационна основа за разработването на стратегическия документ;
- Разработване на аналитична част – на база на събраната и обработена информация се извършва социално-икономически анализ на разглежданата територия, който цели да представи актуалната ситуация;
- Разработване на стратегическа част – на база на разработения анализ и в съответствие с вижданията на Възложителя и други стратегически документи от по-горно териториално ниво се разработва стратегическа част, която описва визия, цели и мерки за бъдещото развитие на територията;
- Разработване на програма за реализация или план за действие – при необходимост;
- Съгласуване с Възложител/Поръчител – в този етап разработеният стратегически план се разглежда и одобрява от Възложителя;
- Дейности по осигуряване на информация и публичност – извършват се нормативно заложените дейности, които осигуряват публичност на разработения стратегически документ.

„Географика“ ООД осигурява:

- Сформиране на квалифициран екип за разработване на стратегическия документ;
- Редовна комуникация с Възложител/Поръчител;
- Спазване на срокове (различни за всеки вид документ);
- Дейности по информация и публичност;
- Визуализация на аналитичните части чрез разработване на картен материал чрез ГИС;

#### **□ Лица за контакт**

Веселина Колешева-Димитрова – Управител, тел. 02/491 83 97, факс 02/491 83 96, email: [office@geographica.bg](mailto:office@geographica.bg)

#### **□ Часове за предоставяне на услугата и изключения**

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30 часа.

#### **□ Мерки за сигурност**

Мерките за сигурност при разработването на стратегически/планов/програмен документ за развитие включват:

- Ползване на информация от официални и достоверни източници – НСИ, други публично достъпни информационни бази, научни статии и учебници, данни предоставени от Възложителя;
- Двойна проверка на информация – проверка на дадена информация поне в два източника;
- “Back up” на събраната информация;
- Контролирано ниво на достъп до събраната информация, чрез система от персонални профили;
- Забрана за достъп до налична информация на трети страни;
- Контролирано предаване на информация, данни и продукти чрез приемно-предавателни протоколи.

#### □ Име на услугата

## РАЗРАБОТВАНЕ НА ОЦЕНКА НА СТРАТЕГИЧЕСКИ ДОКУМЕНТ ЗА РАЗВИТИЕ

#### □ Основни параметри на услугата

„Географика“ ООД предлага услуги по разработване на различни видове оценки на стратегически документи от различни териториални нива. Системата от документи за стратегическо планиране на регионалното развитие обхваща Националната стратегия за регионално развитие, регионалните планове за развитие, областните стратегии за развитие и общинските планове за развитие. Съгласно ЗРР тези документи подлежат на различни видове задължителни и допълнителни оценки за периода на тяхното действие. „Географика“ ООД предлага разработване на всички видове оценки, като задължителните биват предварителни, междинни и последващи. Тяхното разработване от екипа се извършва съгласно нормативните изисквания за тяхната структура и съдържание. Предварителните оценки включват оценка за социално-икономическото въздействие на стратегическия документ.

Реално изпълнение на съответните документи се отчита чрез междинните и последващите оценки. Междинна оценка се извършва към средата на периода на действие на стратегическия документ и съгласно ЗРР включва:

1. оценка на първоначалните резултати от изпълнението;
2. оценка на степента на постигане на съответните цели;
3. оценка на ефективността и ефикасността на използваните ресурси;
4. изводи и препоръки за изпълнението на съответния документ.

В период от една година след изтичането на периода на действие на стратегическия документ се извършва последваща оценка, която включва:

1. оценка на степента на постигане целите и устойчивостта на резултатите;
2. оценка на общото въздействие;
3. оценка на ефективността и ефикасността на използваните ресурси;
4. изводи и препоръки относно провеждането на политиката за регионално и местно развитие.

Процесът по разработване на оценки на стратегически документи за развитие включва следните основни етапи:

- Възлагане на поръчката/сключване на договор;
- Набиране на изходна информация – целта на този етап е да се осигури максимално актуална информационна основа за разработването на оценката;
- Разработване на същинската оценка с всички задължителни части;
- Съгласуване с Възложител/Поръчител – в този етап разработената оценка се разглежда и одобрява от Възложителя;

„Географика“ ООД осигурява:

- Сформиране на квалифициран експертен екип за разработване на оценка на стратегически документи за развитие;
- Редовна комуникация с Възложител/поръчител;
- Спазване на срокове;
- Разработена качествена оценка.

#### □ Лица за контакт

Веселина Колешева-Димитрова – Управител, тел. 02/491 83 97, факс 02/491 83 96, email: [office@geographica.bg](mailto:office@geographica.bg)

#### □ Часове за предоставяне на услугата и изключения

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30 часа.

#### □ Мерки за сигурност

Мерките за сигурност при разработването на оценка на стратегически документ за развитие включват:

- Ползване на информация от официални и достоверни източници – НСИ, ИСУН, други публично достъпни информационни бази, данни предоставени от Възложителя;
- Двойна проверка на информация – проверка на дадена информация поне в два източника;
- “Back up” на събраната информация;
- Контролирано ниво на достъп до събраната информация, чрез система от персонални профили;
- Забрана за достъп до налична информация на трети страни;
- Контролирано предаване на информация, данни и продукти чрез приемно-предавателни протоколи.



#### □ Име на услугата

### **СЪЗДАВАНЕ НА ДОКУМЕНТ ЗА УСТРОЙСТВО НА ТЕРИТОРИЯТА / ПРОСТРАНСТВЕНО ПЛАНИРАНЕ**

#### □ Основни параметри на услугата

„Географика“ ООД предлага услуги по разработване на различни видове документи за устройство и пространствено планиране на територията. Такива са концепции или схеми за пространствено развитие за различни по обхват територии, както и устройствени планове. Системата от документи за планиране на пространствено развитие съгласно ЗРР обхваща:

1. Националната концепция за пространствено развитие;
2. Регионалната схема за пространствено развитие на район от ниво 2;
3. Регионалната схема за пространствено развитие на област.

Също така, освен горе изброените документи за пространствено развитие „Географика“ ООД предлага и разработване на общи устройствени планове, съгласно ЗУТ.

„Географика“ ООД разработва така изброените документи съгласно нормативни изисквания за тяхното съдържание, като в тях се включват:

- Текстова част/обяснителна записка – текстова част, която представя ситуационен анализ за социално-икономическите и пространствени характеристики на разглежданата територия;
- Графична част – разработени различни карти и схеми, визуализиращи различни характеристики/компоненти на територията;
- Прогноза – бъдещи предвиждания за развитие на анализираната територия.

При разработването на документ за устройство на територията или пространствено планиране, „Географика“ ООД гарантира използването на специализиран ГИС софтуер и създаване на съответна база данни, съдържаща нужната пространствена информация, необходима за разработването на такъв тип документи.

Процесът по разработване на документ за устройство на територията или пространствено планиране включва следните основни етапи:

- Възлагане на поръчката/сключване на договора;
- Набиране на изходна информация – целта на този етап е да се осигури максимално актуална информационна основа за разработването на документа, включително и пространствена информация, нужна за разработването на графичен материал;
- Разработване на аналитична част – на база на събраната и обработена информация се извършва социално-икономически и пространствен анализ на разглежданата територия, който цели да представи актуалната ситуация и пространствените особености;
- Разработване на географска база данни – процесът включва обработка и

структуриране на събраната пространствена информация с цел създаване на карти и схеми;

- Периодично съгласуване с Възложител/Поръчител – в този етап разработеният документ за пространствено или устройствено планиране се разглежда и одобрява от Възложителя;
- Дейности по осигуряване на информация и публичност – извършват се нормативно заложените дейности, които осигуряват публичност на разработените документи за устройство на територията или пространствено планиране.

„Географика“ ООД осигурява:

- Сформиране на квалифициран екип за разработване на документ за устройство на територията или пространствено планиране;
- Редовна комуникация с Възложител/Поръчител;
- Спазване на срокове (различни за всеки вид документ);
- Дейности по информация и публичност;
- Използване на специализиран ГИС софтуер за разработване на нужния картен материал;

#### □ Лица за контакт

Веселина Колешева-Димитрова – Управител, тел. 02/491 83 97, факс 02/491 83 96, email: [office@geographica.bg](mailto:office@geographica.bg)

#### □ Часове за предоставяне на услугата и изключения

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30 часа.

#### □ Мерки за сигурност

Мерките за сигурност при разработването на документ за устройство на територията или пространствено планиране включват:

- Ползване на информация от официални и достоверни източници – НСИ, данни от национални/регионални/местни институции, други публично достъпни информационни бази, научни статии и учебници, данни предоставени от Възложителя;
- Двойна проверка на информация – проверка на дадена информация поне в два източника;
- “Back up” на събраната информация;
- Контролирано ниво на достъп до събраната информация, чрез система от персонални профили;
- Забрана за достъп до налична информация на трети страни;
- Контролирано предаване на информация, данни и продукти чрез приемно-предавателни протоколи.

## □ Име на услугата

# ОРГАНИЗИРАНЕ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ОБУЧЕНИЯ

## □ Основни параметри на услугата

„Географика“ ООД предлага услуги по организиране и провеждане на обучения, в т.ч. специализирани и ключови компетентности, изнесени и на място. Екипът отговаря за цялостната организация и провеждане на обучения, като осигурява лекторски услуги и пълно логистично обезпечаване, съгласно изискванията на възложителите. Експертите обучители изготвят обучителни материали, включващи теоретична и практическа част и прилагат методи и техники според спецификата на обучението, изготвят програма за съгласуване с възложителя и анкетни карти за оценка на удовлетвореност на участниците. Логистичното осигуряване най-често включва въстъпителна комуникация с възложителя, уточняване на финален план и времеви график, програми и места за провеждане на обученията, организиране на транспорт от и до мястото на провеждане на обученията, резервиране на хотел за провеждане на обученията, наемане на зала с необходимата техника и зареждане с минерална вода, осигуряване на кетъринг и кафе-паузи, осигуряване на преподавател и подготовка на регистрационни списъци, анкети и сертификати, размножаване на обучителни материали; комплектоване на индивидуални материали за всеки участник и за Възложителя; провеждане на самото обучението, съгласно одобрената от Възложителя програма и отчитане, съгласно изискванията на договора.

Процесът по организиране и провеждане на обучения включва следните основни етапи:

### Етап I: Начална фаза

- Възлагане на поръчката;
- Мобилизация на ключовия екип по проекта;

Дейности:

- създаване и укрепване на комуникационните връзки – вътрешни и с Възложителя;
- детайлно планиране на работата, в това число график на провеждане на обученията;
  - Идентифициране на потребностите на участниците в обученията;

Дейности:

- създаване на списък със заинтересовани страни;
- уточняване образователната степен на всеки от участниците;
- уточняване позицията на всеки от участниците;
- уточняване обученията и график на срещите.
  - Активна комуникация с Възложителя:

Предвидена да започне възможно най-скоро след сключването на договора.

Дейности:

- представяне и запознаване на контактните лица от двете страни, ангажирани по този проект;
- установяване на формите и каналите за комуникация между ръководството на проекта и Изпълнителя;
- обсъждане на организационни въпроси по провеждане на обученията.

### **Етап II: Фаза на изпълнение**

- Сформиране на обучителните екипи

Дейности:

- Организиране работата на всички членове на екипа;
- Координиране процеса на формиране на екипите.
  - Изготвяне на окончателна програма за всяко обучение

Дейности:

- Съгласуване концептуална рамка относно обхвата и съдържанието на програмите;
- Изготвяне на подробна програма за провеждане на обученията;
- Изготвяне и съгласуване на график на провеждане на обученията.
  - Логистично обезпечаване – организация на обученията

Дейности:

- Уточняване на всички организационни и логистични детайли;
- Изготвяне на обучителни материали за всеки един от участниците;
- Окомплектоване на обучителните материали;
- Изготвяне на анкетни карти;
- Изготвяне на сертификати.
  - Провеждане на обученията

Дейности:

- Запознаване на лекторите и участниците в обученията;
- Реализиране на предварително одобрената програма;
- Провеждане на теоретична и практическа част на обученията;
- Прилагане на методи за оценка;
- Попълване на формуляри за обратна връзка;
- Раздаване на сертификати.

### **Етап III: Фаза на отчетността**

- Анализ на резултатите от обучението и отчитане на извършената дейност;

Дейности:

- Обобщаване и анализиране на информацията от анкетните карти;
- Изготвяне на доклад за проведено обучение. Докладите се представят на Възложителя за одобрение с приемно-предавателен протокол, като включват

приложени доказателствени документи: Анкетни карти и обобщена информация от тях; Програма от мероприятиято; Копие от размножени материали, предоставените на присъстващите за дадено събитие; Други приложими документи, съгласно изискванията на възложители/поръчители.

„Географика“ ООД осигурява:

- Сформиране на квалифициран екип за организиране и провеждане на обучения;
- Редовна комуникация с Възложител/поръчител;
- Съгласуване на срокове с възложители и изискванията на договора;
- Отчетност, съгласно изискванията по договора.

#### □ Лица за контакт

Веселина Колешева-Димитрова – Управител, тел. 02/491 83 97, факс 02/491 83 96, e-mail: [office@geographica.bg](mailto:office@geographica.bg)

#### □ Часове за предоставяне на услугата и изключения

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30, при необходимост – извънработно време, съгласно изискванията на Възложителя за времето на провеждане на обучения.

#### □ Мерки за сигурност

Мерките за сигурност при организиране и провеждане на обучения включват:

- Избор на квалифицирани експерти с професионален опит в сферата на съответното обучение и опит в провеждане на обучения, които да изготвят качествени и достоверни материали;
- Неразпространение на изготвените материали за други цели;
- “Back up” на информацията;
- Отчетност – снимки и присъствени списъци за всяко обучение;
- Изготвяне на доклади;
- Непрекъсната комуникация с възложители и обучители;
- Наличие на предварителен списък от потенциални места за провеждане на изнесени обучения;
- Контролирано предаване на информация, данни и продукти чрез приемно-предавателни протоколи.

## □ Име на услугата

# УСЛУГИ В ОБЛАСТТА НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ

## □ Основни параметри на услугата

Информационните технологии (information technologies, IT) представляват съвкупност от средства и методи за обработка и предаване на данни или първична информация с цел получаване на информационен продукт за състоянието на обекта, процеса или явлението.

Цел на услугата в областта на Информационните технологии – производство на информация, удовлетворяваща информационни потребности на организацията. Създаване на технологии за работа с бази данни и средства за работа с масиви от разнообразна информация. Повишаване на икономическата ефективност от използването съвременните информационни технологии.

Услугите в областта на ИТ, предоставяни от страна на „Географика“ ООД, включват изработване на цялостни решения за онлайн ГИС платформи с широк спектър от аналитични атрибутивни данни с възможност за анализ, пространствено планиране и визуализиране на геопространствена информация.

Процесът по предоставяне на услуги в областта на ИТ обхваща следните етапи/съставни части:

### **I. Вътрешно организационното осигуряване се осъществява с помощта на екип от специалисти чрез изготвяне на:**

Дейности:

- 1) Сформиране на квалифициран експертен екип за разработване на специализирани ИТ решения;
- 2) Изготвяне на методически указания, инструкции и препоръки, стъпкови процеси, блок-схеми за обучение и разрешаване на проблеми, (troubleshooting guide) и други;
- 3) Структуриране и дефиниране на база данни чрез обработка, редакция, събиране, тематично анализиране и структуриране.

### **II. Последователен модел на процесите при изготвяне на ИТ решения:**

Дейности:

- 1) Изготвяне на концепция и спецификации съвместно с възложителя, съгласно неговите цели, изисквания, специфични функции и потребности;
- 2) Моделиране на архитектура, структура и дизайн на ИТ платформата:
  - Избор на софтуерна платформа;
  - Изработване на Сървърен клиент с цел управление на база данни и публикацията и в интернет;

- Изработване на Публичен компонент т.н. Геопортал. ГИС сървър с своята функционалност, осигурява възможност за “споделяне” на резултатите;
  - Дизайн, обработка и класификация на база данни, изготвяне на тематични анализи.
- 3) Настройки и конфигуриране на прилежащите елементи на платформата.
- Системата е базирана на софтуерната платформа ArcGIS на ESRI inc. чрез двукомпонентна интегрирана система:
    - Desktop клиент за събиране, редакция и обработка на данни, тематични анализи;
    - Сървърен компонент - за управление на базата данни, публикуване на данни в интернет, WMS, WFS и др.
  - Функции на „ArcGIS“ сървър:
    - Чрез него се управлява геобазата данни на проекта;
    - Осигурява инструментите за създаване и публикуване на услугите чрез инструменти за анализ;
    - Осигурява поддръжката на приложенията за достъп до информация в интернет;
    - Включва базова карта + специализирани карти във формата на публикувани WMS протоколи;
    - Разполага с богат аналитичен и визуализационен инструментариум.
  - Използва се „Web Map Service“ - унифициран протокол за обмен на дигитални интерактивни карти в интернет между различни платформи (настолни и сървърни). Данните за конкретен регион са интегрирани на сървър и подготвени за публикуване;
  - Също така се използва „Web Feature Service“ - унифициран протокол за споделяне на данни в интернет чрез ГИС сървър. Базата данни се конфигурира като услуга в ArcGIS сървър. Потребителят използва инструмента “ArcGIS Interoperability”, чрез който “репликира” базата данни от сървър на своя компютър.
- 4) Структуриране, дефрагментация, интеграция, инсталация на базата данни и сървър.
- 5) Внедряване, тест и отстраняване на несъответствия
- 6) Пуск (go live)
- 7) Поддръжка
- Актуализации
  - Отстраняване на неизправности

### **III. Параметри на предоставяната услуга от страна на „Географика“ ООД:**

#### 1) Свойства на ИТ система:

- Преносимост (portability) - Свойство на системата (продукта), позволяващо с

възможно най-малки разходи или без такива да се извършва пренос на програмно осигуряване, информация и потребителска система от една приложна платформа на друга.

- Интероперабилност (interoperability) - Възможност за съвместно използване на информация и ресурси от компонентите на разпределена система.
  - Мащабируемост (scalability) - Свойство на системата, позволяващо и ефективно да работи в широк диапазон параметри, определящи техническите и ресурсните ѝ характеристики.
- 2) Време на предоставяне на услугата, време за реакция и отстраняване на технически проблеми:
- Работни дни (без уикенди и национални празници) и времето в интервала време между 9:00 и 17:30 часа;
  - Дефинирани планирани и договорени прекъсвания на работата, включително начин за предупреждаване и брой прекъсвания за даден период.
- 3) Комуникация на страните:
- Поддържане на ефективна и активна комуникация, за получаване на насоки за въздействие и приоритет;
  - Регламентиран процес за известяване и за поставяне на въпроси, свързани с констатирани проблеми по предоставяне на услугата на по-високо ръководно ниво;
  - Изработени процедури за подаване на клиентски оплаквания.

#### **IV. Параметри на качеството:**

- 1) Дефиниране на ниво на брак – дефиниране на количествено или процентно изражение на броя на сривовете, включващо брой на инциденти в отчетния период, брой на случаи, в които не са спазени срокове и случаи при които услугата е предоставяна с неприемливо качество и т.н.
- 2) Определяне на техническото качество. Осъществява се с помощта на софтуерни инструменти, проверяващи характеристики като обем на кода, ниво на структурираност, ниво на сложност, грешки и др.
- 3) Оценяване на удовлетвореност от услугата. Описания на степента на удовлетвореност на клиента от нивото на услугата. Определя се поотделно за всяка значима функция с помощта на вътрешни и външни анкети.
- 4) Договаряне на отговорностите и на двете страни, като се дефинират ясно параметрите, които възложителят трябва да спазва, особено в тази част, в която ефективността зависи от координираните действия и на двете страни.

#### **V. Концептуална характеристики на услугата:**

- 1) Целесъобразност

Главна цел при използване на информационните технологии е в повишаване ефективността на бизнеса чрез използване на: компютърна техника; разпределена обработка на информация, разпределени бази данни, разнообразни информационни



мрежи и т.н.

## 2) Цялостност

Информационната технология се явява цялостна система, способна да решава задачи, които не са свойствени на нито един от компонентите ѝ.

## 3) Динамично развитие

Информационните технологии са най-бързо развиващите се технологии. Те постоянно се модифицират, променят структурата си и включват нови компоненти.

## 4) Модулност

Информационните технологии се изграждат на база функционални модули, специализирани според процесите, които обезпечават.

## 5) Структура

Вътрешна организация, осигуряваща взаимовръзката между съставляващите технологията компоненти.

## 6) Моделиране на предметни области

Информационните технологии са специализирани за обслужване на конкретна предметна област. Те се проектират и разработват на база концептуални и логически модели, улесняващи потребителите и разработчиците в намиране на общ език.

### Лица за контакт

Владислав Тренкин (аналитик системи) - тел.: 02 491 83 97; факс: 02 491 83 96; гр. София 1407, бул. „Черни връх“ №32 г, офис А2; [www.geographica.bg](http://www.geographica.bg)

### Часове за предоставяне на услугата и изключения

В работното време на фирма „Географика“ ООД – от 9:00 до 17:30 часа.

### Мерки за сигурност

Отговорности и задължения на „Географика“ ООД чрез:

- Регулярно архивиране на базата данни;
- Структура на ниво на достъп;
- Контролиран достъп;
- Лог файл за дейностите на всеки администратор и ползвател на данните или услугата;
- Хардуерно обезпечение – автономно захранване и превенция на токови удари и прекъсвания на захранването (UPS).