

Утвърждавам!
 Управител на АдминСофт ЕООД:
 Р.Дракева (п)

КАТАЛОГ НА УСЛУГИТЕ
 версия 1/2016-04

1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Означение	Наименование (на бълг. език)	Наименование (на англ. език)	Ключови цели за изпълнение	Условия за предоставяне	Изключения	Мерки за сигурност	Лице за контакт
Услуга 1 (S1)	Инсталация и настройка на поддържаните информационни системи, бази данни, приложни програмни продукти и мултимедия софтуер и конфигуриране на инфраструктурата на клиента	Installation and setup of the supported information systems, databases, software applications and multimedia software and configuring of the client infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на срока за инсталация "on-site" (при клиента) Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно сключени договори с възложителя Съгласно условията, посочени в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ръководство на потребителя за разработените ИС Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен по реда на Од 7.5-00-01 от СУК ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 2 (S2)	Периодична профилактична поддръжка на системи: профайлинг и анализ на лог-файлове за отстраняване на евентуални проблеми с производителността на системите и осигуряване на скалируемост	Periodic prevention maintenance of the systems: profiling and analysis of log-files for fixing potential problems with the performance of the systems and ensuring their scalability	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя 	Не е приложимо за десктоп-базирани информа-ционни системи и приложни програмни продукти	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ръководство на потребителя за разработените ИС Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 3 (S3)	Миграция на бази данни и сорс-код при промени в инфраструктурата на клиента (подмяна на хардуер, upgrade на ползвана система за бази данни и уеб-сървер, промяна в информационната структура при клиента и др.)	Migration of databases and source code in case of changes in the client's infrastructure (hardware upgrade, database engine upgrade, web-server upgrade, changes in the client's information structure etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя Съгласно условията, посочени в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ръководство на потребителя за разработените ИС Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 4 (S4)	Актуализиране / настройване на софтуера за съвместимост с нови версии на ползваните операционни системи и/или интернет-браузъри	Updating and tuning of software for assuring compatibility with new versions of the used operation systems and/or web-browsers	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> При възникнала необходимост, съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя или в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 5 (S5)	Архивиране на бази данни и приложни програмни продукти, и възстановяване на данни от архивни копия при необходимост	Backup of data bases and software applications and restore of data from backup copies if needed	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя 	Не е приложимо за десктоп-базирани информационни системи и приложни програмни продукти	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ръководство на потребителя за разработените ИС Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС

Услуга 6 (S6)	Оказване на съдействие в работата на потребителите, работещи със системата	Support of the end-users during their work with the system	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя Съгласно условията, посочени в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 7 (S7)	Съхраняване на резервно / архивно копие от данните на клиента на сървър на АдминСофт ЕООД.	Storing back-up copy/ies of clients' data on server of the provider	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя Съгласно условията, посочени в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС
Услуга 8 (S8)	Извършване на софтуерен одит.	Software audit	<ul style="list-style-type: none"> Спазване на изискванията по задание на клиента/ възложителя Спазване на ангажиментите за обслужване за продукта 	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно изискванията, посочени в сключен договор с възложителя Съгласно условията, посочени в сайта http://www.adminpro-bg.com 	Няма	<ul style="list-style-type: none"> Съгласно ISO/IEC 27001 Съгласно Договор с клиента 	<ul style="list-style-type: none"> Експерт, определен от Управителя ОС по поддръжка на реализираните ИС

2. Управление на Каталога на услугата

(виж още ISO/IEC 20000-1, т. 6.1 и ISO/IEC 20000-2, т. 6.1.1)

2.1 Каталогът се актуализира при всяко изменение на услуга.

2.2 Каталогът се допълва при въвеждане на нова услуга.

2.3 Каталогът подлежи на периодични прегледи на всеки шест месеца.

2.4 Основната информация за услугите се публикува в Интернет.

2.5 Клиентите имат достъп до каталога за преглед и съгласуване през Интернет. Възможни са и преки форми на съгласуване с “де-юре” представители на широк кръг клиенти и потребители (напр. МОН, НАПОО, АЗ и др.)

Забележки:

1. Настоящият Каталог (версия 1) е съставен на 2 април 2016 год.

3. Изпълнител на актуализация е Управителят.

