

Наименование на участника:	Парафлоу Комуникейшънс ООД
Седалище по регистрация:	България, София 1700, ул. Никола Габровски № 79
BIC; IBAN:	BIC UL УниКредит Булбанк АД
Булстат номер:	831913775
Точен адрес за кореспонденция:	България, София 1700, ул. Никола Габровски № 79
Телефонен номер:	+ 359 2 960 42 00
Факс номер:	+ 359 2 960 42 18
Лице за контакти:	Константин Ангелов Беремлийски
e mail:	office@paraflow.bg

ДО  
НАЦИОНАЛНАТА  
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА  
КАСА  
гр. София 1407  
ул. „Кричим“ № 1

## ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Наименование на поръчката:	“Следгаранционна поддръжка на информационна инфраструктура и мрежово комуникационно оборудване на НЗОК, с две обособени позиции, Обособена позиция № 1: „Следгаранционна поддръжка на единна активна директория и централизирана система за електронна поща в ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК“
----------------------------	---

### УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с Решение № РД-15-73/26.09.2017 г. на Управителя на НЗОК за откриване на процедура публично състезание за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията на поръчката със следното техническо предложение по обособена позиция № 1 „Следгаранционна поддръжка на единна активна директория и централизирана система за електронна поща в ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК“:

1. Ще извършваме следните дейности при възникване на необходимост, във връзка с поддръжката на активната директория на НЗОК:

- Редизайн и преконфигуриране на групови политики;
- Отстраняване на проблеми при интегрираното използване на всички елементи на системата /AD, DNS, DHCP, LDAP, и др./;
- Отстраняване на проблеми, свързани с неработоспособност на операционната

Парафлоу  
Комуникации

903-8

1  
SOPIA

система на домейн контролерите при зареждане на операционна система (син екран);

- Отстраняване на проблеми при репликирането на базата на активната директория между домейн контролерите;
- Отстраняване на проблеми при архивиране на домейн контролерите;
- Отстраняване на проблеми при възстановяване от архив;
- Отстраняване на проблеми при верифицирането на потребителите (невъзможност за логване с име и парола);
- Отстраняване на проблеми при прилагането на зададените групови политики;
- Отстраняване на проблеми при изпълнението на заявките от потребителите за name resolution;
- Отстраняване на проблеми при изпълнението на заявките от потребителите за присвояване на IP адрес;
- Трансфер на знания към администраторите на НЗОК при промяна на конфигурацията чрез предаване на хартиен и електронен носител на пълно и подробно описание на извършените дейности и промени.

2. Ще извършваме следните дейности при възникване на необходимост във връзка с поддръжка на системата за управление на електронната поща в НЗОК:

- Отстраняване на проблеми при поддръжката и администрирането на пощенските кутии и сървъри;
- Отстраняване на проблеми при възстановяване от архив;
- Трансфер на знания към администраторите на НЗОК при промяна на конфигурацията чрез предаване на хартиен и електронен носител на пълно и подробно описание на извършените дейности и промени.

3. Ще извършваме следните дейности при възникване на необходимост във връзка с поддръжка на WEB-базираната система за управление на Активната директория:

- Отстраняване на проблеми при автоматичното създаване и популяризиране на потребители в Директорийните услуги;
- Отстраняване на проблеми при автоматичното създаване на акаунти в Системата за управление на електронната поща;
- Отстраняване на проблеми, свързани с интеграцията със системата за УЧР „Хермес“.

4. При изпълнение на услугите се задължаваме да изпълняваме следните изисквания:

4.1. При необходимост да предоставяме указания и инструкции за инсталация и конфигуриране на специфичен за услугата приложен софтуер.

4.2. За извършените дейности по поддръжка на единната активна директория и централизираната електронна поща на НЗОК всеки месец ще се съставят двустранни приемателно-предавателни протоколи, които се подписват от наш/и представител/и и определен/и със заповед упълномощен/и представител/и от страна на ЦУ на НЗОК.

4.3. Дейностите по поддръжката ще включват и предоставяне при необходимост на консултантска помощ и експертна подкрепа за бъдещо технологично развитие.

4.4. Предлагаме следните: схема за реакция, схема за ескалация на проблем и ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му:

Сервизното обслужване на Парафлюо Комуникейшънс ООД се осъществява в съответствие с изискванията на стандартите: ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2013 и ISO/IEC 20000-1:2011. Внедрените

системи за управление на качеството, ИТ услугите и сигурността на информацията, гарантират високо качество на обслужване и точно спазване на договорените условия с клиентите. Процедурите са централизирани, йерархични и позволяват проследимост и информираност на клиента.

Основни принципи при обслужването са:

- спазване на договореното време за реакция след постъпила информация за инцидент;
- качествено изпълнение;
- поддържане на добри отношения с клиента;
- спазване на приоритетите за обслужване и ескалационните процедури;
- ясно представяне пред клиента на проблема и необходимите за неговото отстраняване действия, както и кратко обучение на персонала при необходимост.

Парафлоу Комуникейшънс ООД поддържа Сервизен център с гореща линия, който е единна точка на контакт за клиента при осъществяване на сервизното обслужване. Независимо от използвания комуникационен канал за връзка (интернет, телефон или ел. поща) всички заявки се приемат и обработват 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в София и страната.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за **Управление на инциденти и заявки за поддръжка** се прилага:

- при възникване на инцидент - отклонение от нормалната работа поради нередност, смущение във функционирането, недостатък, повреда или грешка, което пряко или косвено оказва негативно влияние върху работоспособността или намаляване на качествата на Обекта за обслужване. Обектът е отделно Оборудване, Система или Услуга или тяхна съвкупност.
- при заявка за поддръжка - услуга, която не е свързана с решаването на инцидент, включително профилактика, преместване, оказване на съдействие, запитване за информация, консултация и други информационни услуги, които са предмет на договореното с клиента.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“ позволява ефективно управление на инциденти, заявки за поддръжка, рекламации, проблеми и промени.

Процедурата за **Управление на инциденти и заявки за поддръжка** регламентира дейностите по приемане на информация, запис и регистриране, класификация и определяне на приоритет, актуализация, ескалация, решаване и затваряне на записите за инциденти и заявки. Искането от страна на клиента, с което той възлага отстраняването на конкретен инцидент или извършването на дейности по поддръжка се нарича Потребителска заявка.

Сервизната информационна система „Paraflow Service Desk“ проследява и предоставя на клиента информация за статуса на Потребителските заявки, чрез система от уведомления и ескалации.

Процедурата за решаване на Потребителски заявки регламентира изпълнението на следния основен алгоритъм:

#### **Стъпка 1 – Подаване на информация за Потребителска заявка**

При уведомяване за възникнал инцидент или при заявяване на услуга за поддръжка, отнасящи се към Обекта за обслужване, клиентът уведомява Парафлоу Комуникейшънс ООД по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“, достъпна на адрес: <https://helpdesk.paraflow.bg>;
- по електронна поща на адрес [hotline@paraflow.bg](mailto:hotline@paraflow.bg), с попълнен формуляр на Потребителска заявка, който може да се изтегли от: [https://helpdesk.paraflow.bg/sm711/Documents/Service\\_Request.pdf](https://helpdesk.paraflow.bg/sm711/Documents/Service_Request.pdf);
- по телефона за контакт със Сервизния център 0700 10 887, 02 960 4222.

С Потребителската заявка клиентът задължително предоставя информация за лице за контакт, телефон за връзка, засегнато оборудване, система или услуга и детайлно описание на инцидента или проблема. При уведомяване по телефона, Потребителската заявка по изключение се попълва от дежурния оператор във възможно най-кратък срок. Всякакви други начини за уведомяване на служители на Парафлоу Комуникейшънс ООД не гарантират регистрацията на Потребителската заявка и времето за обработката ѝ.

#### **Стъпка 2 – Регистриране на Потребителска заявка**

000004

Сервизната информационна система автоматично генерира номер на Потребителската заявка, който помага за по-нататъшни референции към случая. Информация за регистрирана Потребителска заявка се получава по електронна поща от клиента и Работната група „Гореща линия“ на Парафлоу Комуникейшънс ООД. Записването на номера на Потребителската заявка от клиента е препоръчително за по-нататъшни референции към случая.

### **Стъпка 3 – Определяне на приоритет**

При регистрация на инцидент дежурният оператор определя нивото на приоритет на Потребителската заявка, въз основа на влиянието ѝ върху организацията на клиента, и активира процеса по изпълнение на заявката и решаване на инцидента. Определя се Сервизен специалист или Работна група, отговорни за решаване на Потребителската заявка. Срокът за разрешаване на Потребителската заявка е съгласно определения в договора с клиента.

### **Стъпка 4 – Решаване на инциденти и изпълнение на заявки за поддръжка**

Сервизният специалист извършва диагностика на възникналия инцидент и без забавяне предприема действия по решаването му. Сервизната информационна система изпраща съобщения на лицето за контакт от страна на клиента, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката е изпълнена, Сервизният специалист информира лицето за контакт от страна на клиента за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

При възлагане на договорена услуга по поддръжка, Потребителската заявка се обработва от длъжностните лица, които отговарят за предоставяне на услугата от страна на Парафлоу Комуникейшънс ООД.

### **Стъпка 5 – Приключване на Потребителска заявка**

Упълномощено длъжностно лице от страна на клиента потвърждава решаването на Потребителската заявка писмено, с подписване на формуляр на заявката. С това обработката на Потребителската заявка приключва.

Процедурата за **Управление на инциденти и заявки за поддръжка** регламентира процеса на функционална и йерархична ескалация на инциденти.

Функционалната ескалация предполага, че всички инциденти, които не могат да бъдат решени в рамките на договорените срокове от нивото на поддръжка, към което са насочени, се пренасочват към по-високо ниво, друг специалист или друга работна група с необходимите опит и компетенции.

Йерархичната ескалация позволява превантивното включване на мениджърите от по-високо ниво в процеса по решаване на инциденти с цел своевременно ангажиране на подходящ ресурс и предотвратяване нарушаването на параметрите за обслужване, договорени с клиента.

Йерархичната ескалация е описана в таблицата по-долу:

Време	Очаквано действие	Ниво на ескалиране
30 минути от отваряне на Потребителска заявка	Насочване на Потребителска заявка към специалист	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ръководител на група „Гореща линия“</li><li>○ Мениджър обслужване</li></ul>
75% от Срока за реакция	Реакция при дефиниран Срок за реакция по конкретната услуга	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Мениджър обслужване</li><li>○ Ръководител на Работна група</li></ul>
50% от Срока за решаване	Решаване на Потребителска заявка	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Мениджър обслужване</li><li>○ Ръководител на Работна група</li></ul>
75% от Срока за решаване	Решаване на	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Мениджър обслужване</li></ul>



	Потребителска заявка	<input type="radio"/> Ръководител на Работна група <input type="radio"/> Управител <input type="radio"/> Мениджър обслужване <input type="radio"/> Ръководител на Работна група
90% от Срока за решаване	Решаване на Потребителска заявка	

Приоритетът на инцидентите се определя в зависимост от тяхното влияние върху работоспособността на потребителите и тяхната спешност, по описаните по-долу критерии

Критериите за определяне на влиянието на инцидентите са:

Влияние	Описание
<b>1 - Критично</b> (Засегната е работоспособността на цялата организация)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на цялата организация на клиента или критични системи и услуги.
<b>2 - Голямо</b> (Засегната е работоспособността на отдел)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на множество потребители/ отдел от организацията на клиента.
<b>3 - Средно</b> (Засегната е работоспособността на едно или няколко лица)	Регистрираното събитие засяга работоспособността на един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
<b>4 - Слабо</b> (Няма засегнати лица)	Регистрираното събитие засяга оборудване или атрибут на система/ услуга, но не е засегната работоспособността на потребители в организацията на клиента.

Критериите за определяне на спешността на инцидентите са:

Спешност	Описание
<b>1 - Незабавна</b>	Регистрираното събитие изисква неотложна реакция, без възможности за заобикаляне или друго временно решение.
<b>2 - Висока</b>	Регистрираното събитие изисква реакция в най-кратки срокове. Няма възможност за заобикаляне или друго временно решение.
<b>3 - Средна</b>	Регистрираното събитие изисква реакция в разумни срокове. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.
<b>4 - Ниска</b>	Регистрираното събитие няма пряко влияние върху услуги и потребители. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.

Приоритетът на инцидентите се определя по следната матрица:

	Влияние 1	Влияние 2	Влияние 3	Влияние 4
Спешност 1	П 1: Критичен	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 2	П 2: Висок	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 3	П 3: Среден	П 3: Среден	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 4	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък

Приоритетът на заявките за поддръжка е в съответствие с договорените срокове за тяхното изпълнение.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за **Подаване на рекламации**, регламентира дейностите при установяване на несъответствия в качеството на предоставяната услуга. Клиентът уведомява Парафлоу Комуникейшънс ООД в срок до 3 дни след приключване на Потребителската заявка по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“, достъпна на адрес: <https://helpdesk.paraflow.bg>;
- чрез формата за предложения и забележки, достъпна на адрес: <http://www.paraflow.bg/bg/contacts/pagefeedback-form-comments.html>;
- по електронна поща на адрес [hotline@paraflow.bg](mailto:hotline@paraflow.bg) с попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- по телефона за контакт със Сервизния център 0700 10 887, 02 960 4222.

При рекламация клиентът задължително трябва да реферира предходната Потребителска заявка.

Рекламациите се обработват и ескалират аналогично на Потребителските заявки по описания по-горе начин.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за **Управление на нивото на обслужване** съгласно ISO/IEC 20000 гарантира, че договорените услуги се предоставят качествено и че параметрите на услугите се постигат. Сервизната информационна система „Paraflow Service Desk“ поддържа каталог на услугите, споразуменията за ниво на обслужване, елементите и параметрите на услугите по обслужване, договорени с всеки клиент или достъпни за него като стандартно предлагани.

Ефективното поддържане и подобряване на качеството на ИТ услугите се осъществява чрез непрекъснат цикъл на наблюдение, отчитане на постигнатото, преглед и документиране на изискванията за нови или променени услуги, както и чрез насърчаване на дейностите за подобряване на качеството на услугите, в съответствие с политиките на бизнеса и с оглед оптимизиране на разходите.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за **Управление на проблеми** регламентира дейностите по проактивно предотвратяване на инциденти чрез идентифициране на неизвестните, скрити основни причини за инциденти, анализ на тенденции и предлагане на трайни решения.

Внедрените в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедури за **Управление на конфигурации**, **Управление на промените** и **Управление на релийзите** регламентират дейностите по планиране, идентифициране, изменения и контрол на компонентите на ИТ услугите и ИТ инфраструктурата, като поддържат актуална информация за тяхното състояние през целия им жизнен цикъл. Процесът осигурява конфигурационен модел на услугите, активите и инфраструктурата, като поддържа записи за връзките между тях.

Внедрените в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедури за **Управление на бизнес взаимоотношенията** и **Управление на отчетността на услугите** дефинират процеса на изготвянето и преглеждането с клиента на Споразуменията за ниво на обслужване, ключовите показатели и параметрите на услугите, оперативни отчети и доклади за значими събития за изпълнението на договорените нива на обслужване на предоставяните услуги.

#### 4.5. Срокове за предоставяне на услугата:

4.5.1. Време за реакция - в рамките на 4 (четири) часа, през работната седмица, след получаване на заявка от Възложителя.

4.5.2. Време за отстраняване на проблем – до 12 (дванадесет) часа от получаване на



заявката.

4.6. Дейностите по поддръжка на инфраструктурните услуги за ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК ще се извършват от нас на място в ЦУ на НЗОК.

4.7. Заявяваме, че разполагаме с Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки от оторизирани от възложителя лица чрез всички изброени средства: web, e-mail, факс и телефон чрез избиране на единен национален номер.

5. За документиране на дейността по поддръжката, ще се извършва следното:

5.1. Ще изготвим и предложим подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем, като попълването на заявката ще бъде лесно и интуитивно.

5.2. За всяка извършена дейност по следгаранционното сервизно обслужване нашите специалисти ще попълват и подписват документ, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. Един екземпляр - оригинал от тези документи ще се предоставя на упълномощените представители на НЗОК. Тези документи ще носят и подпис на нашия представител по договора.

5.3. При поискване от Възложителя, ще сме в състояние при нужда да представим собствените копия на документите по предходната точка пред представител на НЗОК.

6. Срокът, за който се задължаваме да извършваме поддръжка на изградената Единна система за управление на потребители и Централизираната система за електронна поща в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК е 12 месеца, считано от датата на подписване на договора.

7. Декларираме, че сме запознати напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приемаме условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

8. Декларираме, че срока на валидността на нашата оферта е 120 /сто и двадесет/ дни, считано от крайния срок за подаване на оферти в обществената поръчка.

10. В съответствие с т. 1.6.1. от раздел II на документацията на поръчката прилагаме следните документи, удостоверяващ, че притежаваме компетенция минимум Gold Datacenter на Майкрософт:

10.1. Писмо от Майкрософт България, в което са посочени компетенциите на Парафлоу Комуникейшънс ООД, включително и компетенция Gold Datacenter.

#### Приложения: съгласно текста.

- Документ за упълномощаване, съгласно чл. 39, ал. 3, т. 1, буква „а“ от ППЗОП, когато лицето, което подава офертата, не е законният представител на участника
- Декларация за съгласие с клаузите на приложения проект на договор;
- Декларация за срока на валидност на офертата
- Документи, с които се доказва съответствието с поставените изисквания по т. 1.6.1. раздел II на документацията - Писмо от Майкрософт България, в което са посочени компетенциите на Парафлоу Комуникейшънс ООД, включително и компетенция Gold Datacenter

Дата: 17.10.2017 г.

21.2 от 33 ЛД



Lloyd's Register  
LRQA

## СЕРТИФИКАТ ЗА ОДОБРЕНИЕ

Настоящият сертификат се издава за да удостовери, че Системата за управление на качеството на:

**„ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС“ ООД**  
**Бизнес център „Туинс“, бул. „Никола Габровски“ 79**  
**България**

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance  
в съответствие със следните стандарти за Системи за  
управление на качеството:

**BS EN ISO 9001:2008; EN ISO 9001:2008; ISO 9001:2008**

Системата за управление на качеството е приложима за:

Консултации, одит, системен анализ, проектиране, разработка, внедряване, обучение, управление на проекти и цялостна системна интеграция на бизнес приложения, информационни, комуникационни, компютърни и структурни кабелни системи и системи в ИТ облака. Търговия с продукти на Информационните технологии. Предоставяне на изнесени и облачни ИТ услуги, инсталация на продукти на ИТ, комплекция на компютърни системи, сервиз и 24 часово техническо обслужване на ИТ системи и продукти на територията на цялата страна. Проектиране, изграждане, тестване, интеграция и поддръжка на сертифицирани структурни кабелни системи, електрически уредби, специализирани кабелни системи и сградна автоматизация.

Този сертификат е валиден само заедно с приложението към него, което носи същия номер и на което са изброени всички обекти, включени в това одобрение.

Сертификат  
No: SOF0368049

Първоначално одобрение: 17 Октомври 2001

Текущ сертификат: 03 Април 2016

Дата на валидност: 14 Септември 2018

Издаден от: Лойдс Регистър EMEA клон за и от  
името на Lloyd's Register Quality Assurance Limited.



001

бул. "България" 81А, София 1404, ИИ 121726037

За и от името на 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Това одобрение е извършено в съответствие с процедурите за оценка и сертификация на LRQA и се контролира от LRQA. Използването на акредитационен знак на UKAS показва акредитация по отношение на дейността, включена в сертификата за Акредитация No 001.

**ВЯРНО С ОРИГИНАЛА**

SOFIA

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.





Lloyd's Register  
LRQA

## ПРИЛОЖЕНИЕ КЪМ СЕРТИФИКАТ

**„ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС“ ООД**  
**Бизнес център „Туинс“, бул. „Никола Габровски“ 79**  
**България**

### Обекти

**КАБИТА ООД**  
ул. „Цветна Градина“ № 31  
София 1421

**СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР**  
ул. „Александър Стамболийски“  
№ 39, офис 2, Бургас 8000

**СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР**  
ул. „Тодор Бояджиев“ № 7  
Варна 9010

**СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР**  
ул. „Самара“ № 7  
Пловдив 4003

**СЕРВИЗЕН ЦЕНТЪР**  
бул. „Христо Ботев“ № 100, ет. 5,  
офис 11Б, Стара Загора 6000

### Дейности

Проектиране, изграждане, тестване,  
интеграция и поддръжка на  
сертифицирани структурни кабелни  
системи, електрически уредби,  
специализирани кабелни системи и  
сградна автоматизация.

Техническа поддръжка на ИТ системи и  
продукти.

Техническа поддръжка на ИТ системи и  
продукти.

Техническа поддръжка на ИТ системи и  
продукти.

Техническа поддръжка на ИТ системи и  
продукти.

Сертификат  
No: SOF0368049

Първоначално одобрение: 17 Октомври 2001

Текущ сертификат: 03 Април 2016

Дата на валидност: 14 Септември 2018

Стр. 1 от 1



001

Сертификат №: SOF0368049

бул. „България“ 81А, София 1404, ИИ 121726037

За и от името на 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Това одобрение е извършено в съответствие с процедурите за одобрение и сертификация на LRQA и се контролира от LRQA.  
Използването на акредитирания знак на UKAS показва акредитация по отношение на дейностите, включени в сертификата за Акредитация No 001

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА



Lloyd's Register  
LRQA

## СЕРТИФИКАТ ЗА ОДОБРЕНИЕ

Настоящият сертификат се издава за да удостовери, че Системата за управление на информационната сигурност на:

**„ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС” ООД**  
**Бизнес център „Туинс”, бул. „Никола Габровски” 79**  
**София 1700, България**

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance в съответствие със следния стандарт за Система за управление на информационната сигурност:

**ISO/IEC 27001:2013**

Системата за управление на информационната сигурност е приложима за:

Консултации, одит, системен анализ, проектиране, разработка, внедряване, обучение, управление на проекти и цялостна системна интеграция на бизнес приложения, информационни, комуникационни, компютърни и структурни кабелни системи и системи в ИТ облака. Търговия с продукти на Информационните технологии.  
Предоставяне на изнесени и облачни ИТ услуги, инсталация на продукти на ИТ, комплекция на компютърни системи, сервиз и 24 часово техническо обслужване на ИТ системи и продукти на територията на цялата страна. Проектиране, изграждане, тестване, интеграция и поддръжка на сертифицирани структурни кабелни системи, електрически уредби, специализирани кабелни системи и сградна автоматизация.

Декларация за приложимост: 09/03/2015.

Сертификат  
No: SOF0368049/1

Първоначално одобрение: 20 Април 2012

Текущ сертификат: 04 Февруари 2016

Дата на валидност: 19 Април 2018

Издаден от: Лойдс Регистър EMEA клон за и от името на Lloyd's Register Quality Assurance Limited.



001

бул. „България” 81А, София 1404, ИИ 121726037

За и от името на 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

Това одобрение е извършено в съответствие с процедурите за оценка и сертификация на LRQA и се контролира от LRQA.

Използването на кредитния знак на UKAS показва веридитация по отношение на дейността, включена в сертификата за Аудитиране по ISO 9001.

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.



Lloyd's Register  
LRQA

## СЕРТИФИКАТ ЗА ОДОБРЕНИЕ

Настоящият сертификат се издава за да удостовери, че Системата за управление на информационни услуги на:

**„ПАРАФЛОУ КОМУНИКЕЙШЪНС“ ООД**  
**БЦ „Туинс център“, бул. „Никола Габровски“ № 79**  
**София 1700, България**

е одобрена от Lloyd's Register Quality Assurance  
в съответствие със следните стандарти за управление на  
информационни услуги:

**ISO/IEC 20000-1:2011**

Системата за управление на информационни услуги е приложима за:

**Система за управление на ИТ услугите по поддръжка на  
инфраструктурни, информационни и комуникационни  
системи, гаранционно и извънгаранционно сервизно  
обслужване на ИТ продукти за вътрешни и външни  
клиенти на територията на република България.**

Сертификат  
No: SOF0368049/2

Първоначално одобрение: 04 Април 2013

Текущ сертификат: 04 Април 2016

Дата на валидност: 03 Април 2019

Издаден от: Лойдс Регистър EMEA клон за и от  
името на Lloyd's Register Quality Assurance Limited.



ВЯРНО С ОРИГИНАЛА  
SOFIA

бул. "България" 81А, София 1404, ИИ 121726037  
За и от името на 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom  
Това одобрение е извършено в съответствие с процедурите за оценка и сертификация на LRQA и се контролира от LRQA.  
Използването на акредитационен знак на UKAS показва акредитация по отношение на дейността, включена в сертификата за Акредитация NO 001

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.