Приложение № 2
към рамков договор № ПО-16-3173 от 24.10.2024г

ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО-16-3173 от 24.10.2024г.		✓
ЗАЯВКА по Рамков договор № …….от ……г. (актуализирана)		☐ [1]
Позиция от ПГ-2024 г.:	*№ по ред*	*1*
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	*Изпълнение на услуги по управление и наблюдение на информационно-комуникационната инфраструктурата на Министерство на енергетиката*	
CPV код	*72611000-6*	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	*НЕ*	
Стойност: (*стойността следва да съответства на заложената в План-графика***) без ДДС**, *в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово*		*425 500 лв. без ДДС*
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*		*На части, както следва:* • *За периода от 01.12.2024г. – 30.11.2025г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 34 500 лв. без ДДС* • *За периода от 01.12.2025г. – 30.11.2026г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	период и фактура на стойност 34 500 лв. без ДДС • *За периода от 01.12.2026г. – 30.11.2027г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 34 500 лв. без ДДС* • *За периода от 01.12.2027г. – 31.12.2027г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния период и фактура на стойност 11 500 лв. без ДДС*
Плащане с акредитив или авансово **ДА/НЕ**	*НЕ*
Документи за плащане с акредитив или авансово	*НЕ*
Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*Срок на осигуряване на услугата от 01.12.2024г. до 31.12.2027г.*
Гаранционен срок: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*Съгласно изискванията на Техническите параметри*
Отчитане: *(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)*	*На части, както следва:* • *За периода от 01.12.2024 до 30.11.2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен период;* • *За периода от 01.12.2025 до 30.11.2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен период;* • *За периода от 01.12.2026 до 30.11.2027 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора,*

	удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния тримесечен период; • *За периода от 01.12.2027 до 31.12.2027 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по управление и наблюдение на ИКИ на МЕ за съответния период;* *Към приемо-предавателния протокол се прилага междинен доклад за извършените дейности за съответния период*
Приложения: (*напр: технически параметри, образци на отчетни документи*)	*Технически параметри*
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Координатор по заявката:	
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката	
Ръководител на проект/дейност по заявката	

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД	

Забележка: *С една заявка могат да се възлагат повече от една дейност/проект по ПГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните дейности/ проекти. Когато дейностите/проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.*

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните - Регламент (ЕС) 2016/679

Приложение №1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

НАБЛЮДЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА (ИКИ)

1. ЦЕЛ

Дейността по Наблюдение и управление на информационно-комуникационна инфраструктура (ИКИ) („Услугата“) се изразява в осигуряване на работоспособността, наблюдение, мониторинг и управление на информационно-комуникационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с цел постигане на максимална ефективност, защита и информационна сигурност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Услугата по Наблюдение и управление на ИКИ включва:

- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (поддържащи системи, структурна кабелна система, мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в некласифицирана ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Дейности, свързани с осигуряване на работоспособността на базови системни функции в некласифицирана ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Наблюдение в режим 24/7 на хардуера, мрежовата среда, пощенската услуга, Активната директория и други ИТ активи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Експертна помощ и реакция при инциденти;

- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

По-долу в настоящите технически параметри са описани детайлно всички дейности в обхвата на услугата и начина на предоставянето им.

2. ОБХВАТ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чрез услугата по Наблюдение и управление на ИКИ „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД осигурява:

- Оказване на съдействие и техническа помощ на ИТ екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при прилагане на политики по сигурност в комуникационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Оказване на техническа и системна помощ на ИТ екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при необходимост от изменения и/или изграждане на нови VPN връзки към други организации.
- Мониторинг и анализ в режим 24/7 на основните компоненти на изградената централизирана информационна и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (поддържащи системи, структурна кабелна система, мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Проверка за актуализации, както и инсталирани критични пачове след потвърждение от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Диагностика и препоръки за актуализация на основните компоненти на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Техническа консултация по оптимизация и развитие на комуникационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

- Актуализация на физическата и логическата информационна и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

При изпълнение на услугата екипът на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД информира незабавно екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за отпадане на някой от описаните по-долу в настоящото изложение елементи в ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с цел предприемане на последващи действия при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Екипът на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ има достъп до всички нива на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, както и прилагането на промените и конфигурациите в цялата ИКИ се извършват съгласувано с екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и след тяхно потвърждаване.

Услугата по Наблюдение и управление на ИКИ се изпълнява в две основни направления:

(1) регулярни дейности по управление и експлоатация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, вкл. и 24/7 мониторинг на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) дейности при възникване на инциденти в ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

При изпълнение на дейностите по управление и експлоатация на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ следва да се осигури поддръжка, с която се гарантира безотказна работа на компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

При изпълнение на услугата, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД , определят отговорни лица/екипи съгласно Приложение 1.

При управление и експлоатация на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, вкл. и при възникване на инцидент в компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се спазва следното разпределение на отговорностите

между екипите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД за всички структури на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ (ЦУ, териториални структури, офиси, изнесени работни места) и цялата инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Описаните по-горе направления се прилагат по отношение на следните области от ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

- ✓ **Мрежово и комуникационно оборудване[2]**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи мрежата и мрежовото оборудване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки (СУЗ) на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*).

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – инциденти с нисък приоритет;
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти

- ✓ **Сървър за електронна поща**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на данни на мейл услугата, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и поддръжка на пощенските кутии, прилагане на политики и права са отговорност - на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

---

[2] Ще се изпълнява след изтичане на текущо активния договор

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – инциденти с нисък приоритет.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти

✓ **Активна директория, включително и сървърни операционни системи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, които не включват управление и менажиране на апликация/приложение.**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на базата данни, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и прилагане на политики и права в активната директория са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Ангажимент на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък и среден приоритет инциденти.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти

✓ **SAN комутатори, дискови масиви и системи за архивни копия**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на дисково пространство и функционалности, предоставяне на необходими дискови пространства, прилагане на политики са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Периодична проверка и възстановяване от архивно копие се извършва съвместно, като екип на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ верифицира нормалната работа на възстановената от архив система.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък приоритет инциденти, като подава съответната заявка в системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти.

✓ **Виртуална среда**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на виртуалната среда и оптимизирането, прилагане на политики, свързани с ежедневните дейности на виртуалната среда и работоспособността на сървърите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Ангажимент на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са дейности по подаване на заявки за администриране на виртуалната на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти

✓ **Приложни сървъри**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти

✓ **Операционни системи**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти

✓ **Бази данни**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти.

✓ **Системи за информационна (кибер) сигурност**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на възникнали събития, оптимизирането и прилагане на политики за информационна сигурност, свързани с ежедневните дейности на системите за информационна/кибер сигурност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ са дейности по подаване на заявки за администриране на системите за кибер сигурност на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на

“ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – дейности по подаване на заявки за администриране на системите, както и съобщаване за възникнал инцидент.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД – обработка на всички видове инциденти.

При възникване на инцидент се определя неговият приоритет, влияние и спешност от екипа на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. В случай, че отговорният служител от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, който е поел решаването на инцидента, прецени, че приоритета е зададен погрешно или въздействието е погрешно преценено, служителят от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД може да промени приоритета на инцидента след съгласуване с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	**Влияние**	**Описание**
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители.
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация.
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители.

Спешност при инцидент

Стойност	Спешност	Описание
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата.
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата.
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата.

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет** = **Влияние * Спешност**, както е показано по-долу:

Влияние / Спешност	**Ниско (1)**	**Средно (2)**	**Високо (3)**
Ниска (1)	1	2	3
Средна (2)	2	4	6
Висока (3)	3	6	9

Приоритет на инцидент	**Стойност**
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент:

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ до момента на неговото приемане от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Докладването на инцидента може да става по следните канали:

- чрез регистрирането му в системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД;
- по електронна поща до отговорното лице по договора/заявката от страна на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД или други оправомощени лица;
- по телефон – само при инциденти с критичен приоритет, като това не отменя регистрирането на инцидента в системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД;

Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от започната работа по инцидента от служител на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД до момента на възстановяване нормалната работа на услугата в ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Времената са обвързани със стойността на параметъра **приоритет на инцидента**, както е показано по-долу:

Приоритет	**Време за реакция**	**Време за разрешаване**
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 раб. дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 раб. ден

3. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

За осигуряване параметрите на услугата “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД поддържа екипи от специалисти за обслужване на потребителите на услугата и наблюдение на услугата. Дейностите, свързани с инсталиране на новодоставен софтуер, хардуер и съпровождащите ги или нови лицензи са част от дейностите, извършвани от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД и не подлежат на допълнително заплащане в срока на договора/заявката. Дейностите, свързани с администриране и управление на

информационните и комуникационните системи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ се осъществяват отдалечено, чрез защитен криптиран канал – VPN.

В случай на инцидент със сигурността, изискващ посещение на място, мястото на изпълнение се посочва от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Всички критични услуги (*Приложение 3*), дефинирани от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или идентифицирани като такива от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД са в режим на поддръжка и наблюдение 24x7x365. За определяне на наличност на услугите, "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД инсталира система за мониторинг на системите и услугите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Наличността на услугите, описани в обхват на дейността и отговорност на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД, се определя на база отчетен период, като средната стойност е минимум 99%. Извън работното време некритични услугите могат да работят, без да са гарантирани нивата им от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД. Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, координатора по заявката от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД или отговорник за изпълнение на промяната от екипа на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Непланирани прекъсвания се класифицират като инцидент. Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което услугата може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията. Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото прекъсване на услугата. Времето се съгласува с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и варира в зависимост от критичността на изпълнение на промяната.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	22:00 - 06:00 в работни дни или 10:00 – 08:00 в почивни дни	При планирани прекъсвания. При извънредни и критични ситуации, с цел запазване на наличността на услугата, се допуска извършването на планирани дейности в друг времеви интервал, но след писмено съгласуване между ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД.

4. ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА

За изпълнението на дейностите по услугата се изготвя междинен тримесечен доклад, който включва всички изпълнени дейности в периода. Докладът се предоставя към приемо-предавателен протокол съгласно заявката/договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СПИСЪК НА ОТГОВОРНИТЕ ЛИЦА ПО ЗАЯВКА						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**Е-МЕЙЛ**	**ТЕЛЕФОН**	**ОТДЕЛ**	**ОТГОВОРНОСТИ**
1		Информационно Обслужване			Оперативен център за киберсигурност	Приложения и системи за киберсигурност
2		Информационно Обслужване			Оперативен център за киберсигурност	Приложения и системи за киберсигурност
3		Информационно Обслужване			Оперативен център за киберсигурност	Приложения и системи за киберсигурност
4		Информационно Обслужване			Виртуализация, дискови масиви и архивиране	Виртуализация, дискови масиви и архивиране
5		Информационно Обслужване			Виртуализация, дискови масиви и архивиране	Виртуализация, дискови масиви и архивиране
6		Информационно Обслужване			Компютърни системи и технологии	Системно администриране на компютърни системи и технологии

	Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните - Регламент (ЕС) 2016/679

СПИСЪК НА ОТГОВОРНИТЕ ЛИЦА ПО ЗАЯВКА						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**Е-МЕЙЛ**	**ТЕЛЕФОН**	**ОТДЕЛ**	**ОТГОВОРНОСТИ**
7		Информационно Обслужване			Компютърни системи и технологии	Системно администриране на компютърни системи и технологии
8		Информационно Обслужване			Системна интеграция	Мрежи и комуникация
9		Информационно Обслужване			Комуникации	Мрежи и комуникация
10		Информационно Обслужване			Комуникации	Мрежи и комуникация

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

CHANGE CONTROL REQUEST FORM			
ДАТА:		**ЗАЯВИТЕЛ(И)**	

КЛИЕНТ		**ПРОЕКТ**			
ИНЦИДЕНТ #		**ИСКАНЕ ЗА ПРОМЯНА**		**ПРИОРИТЕТ**	
ТЕМА					
ЗАСЕГНАТИ СИСТЕМИ / ПРИЛОЖЕНИЯ					

ПРИЧИНА ЗА ЗАЯВКАТА

ПОЛЗИ ОТ ЗАЯВКАТА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ПРИЧИНИТЕ ЗА ИСКАНИТЕ ПРОМЕНИ

ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ		
No.	**ИМЕ**	**ОПИСАНИЕ**

ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ		
No.	**ИМЕ**	**ОПИСАНИЕ**

ПЛАН ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	**ДЕЙСТВИЕ**	**РИСК / ВЛИЯНИЕ**	**ИЗПЪЛНИТЕЛ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

КРИТЕРИИ ЗА УСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	**КРИТЕРИЙ**	**УСЛОВИЕ ЗА ПРИЕМАНЕ**	**ПРОВЕРЯВАЩ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

ПЛАН ЗА ВРЪЩАНЕ В ПЪРВОНАЧАЛНО СЪСТОЯНИЕ ПРИ НЕУСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЯНА					
No.	**ДЕЙСТВИЕ**	**РИСК / ВЛИЯНИЕ**	**ИЗПЪЛНИТЕЛ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

СПИСЪК ЗА СЪГЛАСУВАНЕ / ОДОБРЕНИЕ / ПРИЕМАНЕ						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**E-mail**	**СЪГЛАСУВАНЕ**	**ОДОБРЕНИЕ**	**ПРИЕМАНЕ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СПИСЪК НА КРИТИЧНИТЕ АКТИВИ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ					
No.	**АКТИВ**	**СИСТЕМА**	**ПРИЛЕЖАЩИ КОМПОНЕНТ**	**IP АДРЕС**	**НАЛИЧНОСТ В %**