

**Приложение № 2 към
рамков договор с рег. № МЕУ-СИ-Д-
14/14.07.2025 г. на МЕУ (рег. № РД-20-
35/15.07.2025 г. на ИА ИЕУ и ПО-16-
2241/14.07.2025 г. на ИО АД)**

ЗАЯВКА по Рамков договор с рег. № МЕУ-СИ-Д-14/14.07.2025 г. на МЕУ (рег. № РД-20-35/15.07.2025 г. на ИА ИЕУ и ПО-16-2241/14.07.2025 г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-20-35 от 15.07.2025 г. (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	<i>№ по ред от ПГ 3</i>	
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП)</i>	
СРV код	<i>72000000-5</i>	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>МЕУ-11254/01.08.2025 г.</i>	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	<i>НЕ</i>	
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	<i>191 250,00 лв. без ДДС, от които:</i> • <i>За 2025 г.: 56 250,00 лв. без ДДС;</i> • <i>За 2026 г.: 135 000,00 лв. без ДДС.</i>	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<i>На части, както следва:</i> <i>За периода 01.08.2025 г. – 30.09.2025 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за съответния двумесечен период и фактура на стойност 22 500,00 лв. без ДДС за съответния двумесечен период;</i> <i>За периода 01.10.2025 г. – 31.12.2025 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за периода 01.10.2025 г. – 14.12.2025 г. и</i>	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	фактура на стойност 33 750,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. – 31.12.2025 г. За периода 01.01.2026 г. – 30.09.2026 г. на тримесечие след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за съответния тримесечен период и фактура на стойност 33 750,00 лв. без ДДС за съответния тримесечен период. За периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г. – след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г. и фактура на стойност 33 750,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.
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)	01.08.2025 г. - 31.12.2026 г.
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	НЕПРИЛОЖИМО
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части, както следва: За периода 01.08.2025 г. – 30.09.2025 г. - с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП. За периода 01.10.2025 г. – 31.12.2025 г. - с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за периода 01.10.2025 г. – 14.12.2025 г. Дейностите, извършени в периода 15.12.2025 г. – 31.12.2025 г., се описват в приемо-предавателния протокол по чл. 6 от договора за следващия тримесечен период, като за тях не се дължи заплащане. За периода 01.01.2026 г. – 30.09.2026 г. на тримесечие с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП.

	За периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г. - с подписване на: • приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г. • приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИСБК и РП за периода 15.12.2026 г. – 31.12.2026 г., без финансов ангажимент.
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Приложение 1 - Технически параметри (ТП)
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:	
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:	

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ :		
Ръководител на проект по заявката		
Ръководител на договора от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		

***Забележка:** С една заявка могат да се възлагат повече от един 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 проекти. Когато 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
--

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

За

ПОДДРЪЖКА НА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА ЗА
ИЗВЪРШВАНЕ НА
ПРЕДВАРИТЕЛЕН, ТЕКУЩ И
ПОСЛЕДВАЩ КОНТРОЛ ПО
ЦЕЛЕСЪОБРАЗНОСТ В ОБЛАСТТА
НА ЕУ И НА РЕГИСТЪРА НА
ПРОЕКТИТЕ (ИСБК И РП)

СЪДЪРЖАНИЕ

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ	8
1.1. Използвани акроними	8
1.2. Технологични дефиниции.....	9
1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите	11
2. ВЪВЕДЕНИЕ	12
2.1. Цел на документа.....	12
2.2. За БЕНЕФИЦИЕРА – функции и структура.....	12
2.3. За проекта	13
2.4. Нормативна рамка	13
3. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	14
3.1. Общи и специфични цели на проекта.....	14
3.2. Обхват на проекта.....	14
3.3. Целеви групи.....	14
3.4. Очаквани резултати	15
3.5. Период на изпълнение.....	15
4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ	15
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	18
5.1. Общи изисквания към изпълнението на проекта	18
5.2. Общи организационни принципи	18
5.3. Управление на проекта	18
5.4. Управление на риска	19
5.5. Управление на качеството	19
5.6. Специфични изисквания	20
6. Изисквания към изпълнението на поддръжката	20
6.1. Технически параметри на обхвата на поддръжката.....	20
6.1.1. Управление на инциденти (incident management)	20
6.1.2. Управление на проблеми (УП) (problem management)	21
6.1.3. Управление на качеството при отстраняване на инциденти. Параметри на качеството.	21
6.1.4. Минимални изисквания към параметрите на качеството	21
7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТА ПО ПРОЕКТА	24

7.1. Поддръжка информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите ИСБК и РП 24

7.1.1. Описание на дейността 25

7.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността 27

7.1.3. Очаквани резултати 28

8. ДОКУМЕНТАЦИЯ 28

8.1. Изисквания към документацията 28

9. РЕЗУЛТАТИ 28

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. Използвани акроними

Акроним	Описание
АИС	Автоматизирана информационна система
АМС	Администрация на Министерския съвет
АО	Административен орган
АОП	Агенция по обществени поръчки
АПК	Административнопроцесуален кодекс
БУЛСТАТ	Регистър Булстат
МЕУ	Министерство на електронното управление - Възложител
ИА ИЕУ	Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ - Бенефициер
ЕУ	Електронно управление
ЗДОИ	Закон за достъп до обществена информация
ЗЕУ	Закон за електронното управление
ИТ	Информационни технологии
КАО	Комплексно административно обслужване
ТР	Търговски регистър
ДХЧО	Държавен хибриден частен облак
ЦАИС	Централизирана автоматизирана информационна система
SDK	Software development kit
API	Application programming interface/Приложно програмен интерфейс
ИС	Информационна система

ИСБК	Информационна система за Бюджетен контрол
БК	Бюджетен контрол
РП	Регистър на проектите
ПРБ	Първостепенен разпоредител с бюджет
ВРБ	Второстепенен разпоредител с бюджет
ППД	Проектни предложения и дейности
СУЗ	Система за управление на заявки

1.2. Технологични дефиниции

Термин	Описание
Виртуална комуникационна инфраструктура	Инфраструктура, която на база съществуваща физическа свързаност, предоставена от МЕУ, предоставя възможност за изграждане на отделни и защитени виртуални мрежи за всяка една от структурите в сектора, при гарантиране на сигурен и защитен обмен на информация в тях.
Държавен хибриден частен облак	Централизирана на ниво държава информационна инфраструктура (сървъри, средства за съхранение на информация, комуникационно оборудване, съпътстващо оборудване, разпределени в няколко локации, в помещения, отговарящи на критериите за изграждане на защитени центрове за данни), която предоставя физически и виртуални ресурси за ползване и администриране от секторите и структурите, които имат достъп до тях, в зависимост от нуждите им, при гарантиране на високо ниво на сигурност, надеждност, изолация на отделните ползватели и невъзможност от намеса в работоспособността на информационните им системи или неоторизиран достъп до информационните им ресурси. Изолацията на ресурсите и мрежите на отделните секторни ползватели (е-Общини, е-Правосъдие, е-Здравеопазване, е-Полиция) се гарантира с подходящи мерки на логическо ниво (формиране на отделни кълстери, виртуални информационни центрове и мрежи) и на физическо ниво (клетки и шкафове с контрол на достъпа).
Софтуер с отворен код	Компютърна програма, която се разпространява при условия, които осигуряват безплатен достъп до програмния код и позволяват: • Използването на програмата и производните на нея компютърни програми без ограничения в целта; • Промени в програмния код и адаптирането на компютърната програма за нуждите на нейните ползватели; • Разпространението на производните компютърни програми при същите условия.

	Списък на стандартни лицензионни споразумения, които предоставят тези възможности, който може да бъде намерен в подзаконовата нормативна уредба към Закона за електронно управление или на: http://opensource.org/licenses.
Машинночетим формат	Формат на данни, който е структуриран по начин, по който, без да се преобразува в друг формат позволява софтуерни приложения да идентифицират, разпознават и извличат специфични данни, включително отделни факти и тяхната вътрешна структура.
Отворен формат	Означава формат на данни, който не налага употребата на специфична платформа или специфичен софтуер за повторната употреба на съдържанието и е предоставен на обществеността без ограничения, които биха възпрепятствали повторното използване на информация.
Метаданни	Данни, описващи структурата на информацията, предмет на повторно използване.
Официален отворен стандарт	Стандарт, който е установен в писмена форма и описва спецификациите за изискванията как да се осигури софтуерна оперативна съвместимост.
Система за контрол на версиите	Технология, с която се създава специално място, наречено “хранилище”, където е възможно да се следят и описват промените по дадено съдържание (текст, програмен код, двоични файлове). Една система за контрол на версиите трябва да може: • Да съхранява пълна история - кой, какво и кога е променил по съдържанието в хранилището, както и защо се прави промяната; • Да позволява преглеждане на разликите между всеки две съхранени версии в хранилището; • Да позволява при необходимост съдържанието в хранилището да може да се върне към предишна съхранена версия; • Да позволява наличието на множество копия на хранилището и синхронизация между тях. Цялата информация, налична в системата за контрол на версиите за главното копие на хранилището, прието за оригинален и централен източник на съдържанието, трябва да може да бъде достъпна публично, онлайн, в реално време.
Първичен регистър	Регистър, който се поддържа от първичен администратор на данни - административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за субекти (граждани или организации) или за обекти (движими и недвижими) за първи път и изменя или заличава тези данни. Например Търговският регистър е първичен регистър за юридическите лица със стопанска цел, Имотният регистър е първичен регистър за недвижима собственост.

Наличност на Системата в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От понеделник до петък без националните и официалните празници.
Работни часове (Работно време)	08:00-17:30 всеки работен ден
Инцидент	Инцидент е всяко намаляване на качеството или недостъпност на предоставяна услуга и/или непланираното ѝ прекъсване, както и неизправност на елемент от инфраструктурната конфигурация
Продължително прекъсване	Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа
Планирана недостъпност	Планирано прекъсване на една или повече услуги.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване.
Непланирана недостъпност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
Проблем	Проблем е съвкупност от повтарящи се идентични събития или инциденти, които водят до периодично влошаване на дадена услуга, липсата ѝ или неточност в дадена процедура или функционално звено.

1.3. Дефиниции за нива на електронизация на услугите

Термин	Описание
Ниво 1	Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително за начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси.
Ниво 2	Едностранична комуникация - информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.
Ниво 3	Двустранична комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите,

	освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;
Ниво 4	Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси.

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да се опишат техническите параметри за изпълнението на проект с предмет: „Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП)“.

В настоящият документ са описани техническите параметри и изискванията към проектната организация, документацията и отчетността.

2.2. За БЕНЕФИЦИЕРА – функции и структура

Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИАИЕУ/ Агенцията) е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище в гр. София.

Съобразно устройствения си правилник, БЕНЕФИЦИЕРА има задължение да:

(1.) Съблюдава нивото на качеството на обслужване на свързани с електронното управление централни компоненти на електронното управление;

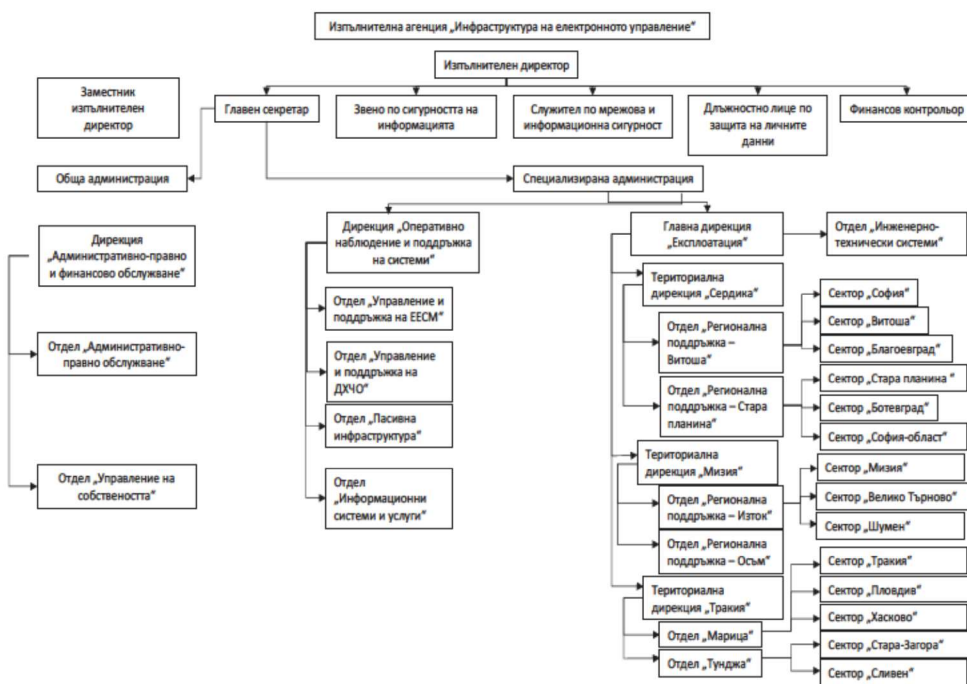
(2.) Изпълнява дейности по прилагането на процедури за обслужване на потребители, управление на инциденти и проблеми, свързани с централизирано предоставяне на електронни административни услуги и/или електронни услуги, като осъществява оперативно наблюдение на комуникационно-информационни системи;

(3.) Извършва анализи и изготвя доклади за състоянието на наблюдаваните ресурси;

(4.) Уведомява отговорните лица при прекъсване на услуги и на нормалното функциониране на отделни компоненти и системи;

(5.) Планира и управлява непрекъснато и координирано предоставяне на ИКТ услуги на електронното управление.

При изпълнение на своите функции БЕНЕФИЦИЕРА се води от Закона за електронното управление (ЗЕУ), Закона за електронната идентификация (ЗЕИ), Закона за електронните съобщения (ЗЕС), други закони и подзаконови нормативни актове.



Фигура 1. Структура на БЕНЕФИЦИЕРА

2.3. За проекта

Настоящият проект има за цел да се осигури поддръжка на работоспособността на ИСБК и РП.

Предмет на проекта е Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП).

Изпълнението на целите, описани в настоящите технически параметри, ще гарантира висока степен на наличност на Системата и услугите предоставяни от нея, нейната работоспособност, съгласно посочени в т.6.1.4 изисквания към параметри на качество.

2.4. Нормативна рамка

Проектът се осъществява в съответствие с изискванията, регламентирани със следните нормативни актове и стратегически документи:

- Закон за електронното управление (ЗЕУ);
- Закон за киберсигурност (ЗК);
- Закон за електронната идентификация (ЗЕИ);
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- Закон за администрацията (ЗА);
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ);
- Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИИС);

- Наредба за обмена на документи в администрацията (НОДА);
- Наредба за Административния регистър (НАР);
- Наредба за административното обслужване (НАО);

Трябва да бъдат спазени и изискванията на нормативните актове, документи и стандарти на международно и европейско ниво, които имат отношение към изпълнението на проекта.

Системата трябва да осигурява защита от неоторизиран достъп и ползване на данни, които представляват лични данни по смисъла на ЗЗЛД и да отговаря на всички изисквания, произтичащи от Общия регламент относно защитата на данните Регламент (ЕС) 2016/679 (ОРЗД, GDPR).

Посочените нормативни актове и документи в областта на електронното управление и административното обслужване не са изчерпателни. Изпълнението на проекта трябва да е съобразено и с всички произтичащи от законовата уредба и подзаконовите актове за нейното прилагане изисквания, вкл. нови нормативни промени, извън посочените по-горе, имащи отношение към настоящия проект.

3. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

3.1. Общи и специфични цели на проекта

С реализирането на проекта се цели да се изпълнят дейности по Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП).

Постигането на общата цел ще бъде реализирано чрез следните специфични цели:

1. Осигуряване устойчивост и нормално функциониране на ИСБК и РП при увеличаване на броя на трансакциите и минимизиране на риска от загуба на информация;
2. Възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем и откриване на причина за възникването на инцидентите;

3.2. Обхват на проекта

Описаните в т. 3.1 цели се осъществяват с изпълнението на следната основна дейност, която формира обхвата на проекта:

- Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП);

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- Служители на МЕУ/ИАИЕУ в роля на администратори на потребители на системата;
- Служители на МЕУ в роля на съгласуващи приложения за БК;

- Служители на МЕУ в роля на проверяващи проектни предложения и дейности и технически спецификации;
- Служители на МЕУ/ИАИЕУ в роля на деловодители;
- Служители на ПРБ и ВРБ в роля на обобщаващи и подаващи приложения за Утвърден бюджет, промени, отчети и/или Тригодишна бюджетна прогноза/ Проектобюджет и актуализирани прогнози;
- Служители на административни органи в роля на подаващи проектни предложения и дейности за утвърждаване от министърът на електронното управление, както и такива, вписващи в РП информация по реда на чл. 7д на ЗЕУ;
- Служители на административни органи, подаващи технически спецификации за удостоверяване на съответствие с изискванията на чл. 58а от ЗЕУ;
- Граждани, бизнес и други лица, осъществяващи публични функции или които желаят да се запознаят с данните в публичния портал.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящия проект са:

- Осигуряване в срока на поддръжка на работоспособна и нормално функционираща ИС за предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП).

3.5. Период на изпълнение

Периодът на изпълнение е съгласно описаното в заявката.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

В МЕУ/ИАИЕУ функционира Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии и Регистър на проектите. Системата е реализирана по проект: BG05SFOP001-1.002-0010 „Разработване на публични регистри за бюджетен и проектен контрол на електронното управление и на портал за достъп до ресурси за разработка на софтуерни системи за електронно управление“. В процеса на работа със системата е установена необходимост от допълнително развитие, в т.ч. интеграции с други външни и вътрешни информационни системи, с оглед оптимизиране и ускоряване на работните процеси.

Системата, предмет на настоящия проект е реализирана на база следната архитектура:



Фигура 2. Архитектура на Системата

Презентационният слой не комуникира директно с базата данни. Вместо това той използва услугите на бизнес слоя. Този слой е отговорен за доставяне, форматиране и визуализиране на информацията в системата. Потребителският интерфейс позволява на потребителя да вижда и манипулира данните, да изпраща бизнес съобщения и да информира потребителя за възникнали грешки при работата със системата.

Информационната система е реализирана като модулна, като основните модули в нея са:

- **Модул „Бюджетен контрол“ (ИСБК)** – осигурява функционалности за реализация на дейностите на административните органи и експертите на МЕУ във връзка с изпълняване на задълженията по предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на информационните и комуникационните технологии в дейността на административните органи и техните администрации.

- ИСБК покрива процесите на подаване от АО, коригиране и съгласуване с МЕУ на информация във връзка с контрола на целесъобразността на разходите в областта на е-Управлението и ИКТ.

- **Модул „Проектни предложения и дейности“ (ППД)** – обхваща функционалности и уеб базирани електронни форми, свързани с осигуряване на възможност на субектите по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ да подават и управляват информация, а на експертите на МЕУ дава възможност за изпълняване на задълженията по поддръжка на публичен електронен регистър на проектите и дейностите в областта на електронното управление и ИКТ в администрациите и утвърждаване на проектни предложения в областта на електронното управление и информационните и комуникационни технологии, съгласно чл.7в, т.10 от ЗЕУ.

- **Модул „Технически спецификации“ (ТС)** – обхваща функционалности и уеб базирани електронни форми, свързани с подаване от страна на субектите по чл. 1, ал. 1 и 2 от ЗЕУ на информация за технически спецификации и удостоверяване на съответствието на Техническите спецификации с изискванията на чл. 58а, по реда на чл. 58б от ЗЕУ.

- **Публичен модул** – на него се публикува информацията, съгласно изискванията на чл. 7г, ал. 5 и чл. 7д, ал. 4 от ЗЕУ.

Към всеки от основните модули са реализирани спомагателни модули и функционалности за обезпечаване на всички дейности на свързаните с използването на системата бизнес процеси по осъществяване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на електронното управление и използването на ИКТ в дейността на административните органи и техните администрации, както и по утвърждаване на предложенията за проекти и дейности и удостоверяване на техническите спецификации.

➤ **Модул Деловодство** – модулет предоставя подмодули с възможност за завеждане и извеждане на постъпили проектни предложения и дейности, технически спецификации и приложения за бюджетен контрол;

➤ **Модул Справки** – модулет предоставя възможност за генериране на предефинирани справки за всеки един от работните модули на системата;

➤ **Модул Управление** – предоставя на администраторите на системата възможности за управление на - заявки за регистрация, роли и права, параметри за функциониране на системата, шаблони, електронни форми за всеки от основните работни модули.

➤ **Модул Номенклатури** – предоставя възможности за управление и обновяване на номенклатурите в системата.

Информационната система представлява единна, уеб базирана информационна система с административен и потребителски интерфейс. Потребителският интерфейс е разделен на 2 части - публична част и част с оторизация на потребители.

Публичната част на системата предоставя възможност за публикуване на законоустановените реквизити, които трябва да са публично достъпни за Бюджетен контрол и Регистър проекти. На потребителите е предоставена публична информация за проектите и дейностите в Регистър на проектите (<https://projectregister.egov.bg>). В публичния модул на Регистъра на проектите е създадена функционалност за прикачване на техническите спецификации към вече одобрени проекти.

В системата е разработен компонент „Справки“, който отговаря за дефинирането, изпълнението, визуализирането и съхранението на разнообразни справки за нуждите на потребителите на системата за всеки един от основните модули. Компонентът разполага с набор от интегрирани инструменти за изпълнение на различни задачи, свързани с управлението на информацията, както и с поредица от изходни резултати, оптимизирани съобразно спецификата на информацията и филтрите, които се прилагат. За всеки вид справка се предоставя възможност за запис (експорт) в xls формат.

Компонент „Дизайнер справки“ е средството за моделиране на справки в системата. Представлява набор от приложения и библиотеки, които използват шаблоните на справки, получават като параметри набор от потребителски данни и/или извличат данни в автоматичен режим и ги визуализират на потребителя.

Системата оперира в продуктивен режим, върху виртуална инфраструктура на Държавния хибриден частен облак (ДХЧО).

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на проекта

Проектът е с предмет: „Поддръжка на Информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите (ИСБК и РП)“. При изпълнението на проекта, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да спазва всички приложими стандарти по отношение на електронното управление в Република България и свързаните с това нормативни изисквания.

5.2. Общи организационни принципи

Задължително изискване е да се спазят утвърдените хоризонтални и вертикални принципи на организация на изпълнението и гарантирано постигане на желаните резултати, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау, необходими за изпълнение на предмета на проекта.

Хоризонталният принцип предполага ангажиране на специалисти от различни звена, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау по предмета на проекта и същевременно екипът да усвои новите разработки на достатъчно ранен етап, така че да е в състояние пълноценно да ги използва и развива и след приключване на проекта;

Вертикалният принцип включва участие на експерти и представители на различните управленски нива, така че управленският екип да покрива както експертните области, необходими за правилното и качествено изпълнение на проекта, така и управленски и организационни умения и възможности за осъществяване на политиката във връзка с изпълнението на проекта. Чрез участие на ръководители на звената – ползватели на резултата от проекта, ще се гарантира достатъчно ниво на ангажираност на институцията с проблемите на проекта.

5.3. Управление на проекта

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва да приложи методология за управление на проекта, като организира изпълнението на дейностите си съгласно принципите на избрана от него Методология за управление на ИТ проекти.

Доброто управление на проекта трябва да осигури:

- координиране на усилията на експертите от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и БЕНЕФИЦИЕРА и осигуряване на висока степен на взаимодействие между членовете на проектния екип;
- оптимално използване на ресурсите;
- текущ контрол по изпълнението на дейности по осигуряване на работоспособността;
- разпространяване навреме на необходимата информация до участниците в проекта;
- идентифициране на промени и осигуряване на техните анализ и координация;
- осигуряване на качеството и полагане на усилия за непрекъснато подобряване на работата за удовлетворяване на изискванията на БЕНЕФИЦИЕРА на проекта.

5.4. Управление на риска

Изпълнителят следва да прави оценка на рисковете, като идентифицира основните рискове, които могат да попречат за качественото изпълнение на проекта. Идентифицираните рискове се оценяват и анализират, като своевременно се предприемат мерки за тяхното минимизиране.

В хода на изпълнението на проекта, Изпълнителят следи рисковете, като ги оценява, анализира и идентифицира (евентуално) нови рискове извършва приоритизиране на рисковете на проекта, с предвиждане на мерки за тяхното минимизиране. При настъпване на критични рискове и други рискове, които да водят до отклонение спрямо първоначално очакваните резултати и изпълнение, същите се докладват своевременно по електронна поща на Бенефициера и се включват в отчетните документи.

При изпълнение на проекта могат да се вземат предвид следните рискове и да се добавят други, според спецификата на системата:

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението;
- Затруднена комуникация между лицата на Бенефициера и Изпълнителя, ангажирани с изпълнението по проекта;
- Ненавременно изпълнение на всяко от задълженията от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на проекта;
- Неинформиране на БЕНЕФИЦИЕРА за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на осигуряване на работоспособността;

При извършване на оценката за всеки риск поотделно се използват следните критерии за извършване на оценката на:

- въздействието – ниско или високо;
- вероятността – малка или голяма;
- категорията – 1/2/3/4 (категорията е резултата от умножението на въздействието по вероятността);
- степента на критичност - критичен, висок, среден, нисък.

5.5. Управление на качеството

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ създава организация за управление на качеството.

Параметрите на качеството, които ще бъдат под наблюдение са:

- процент на наличност на ИСБК и РП за календарна година;
- сумарно време за отпадане на ИСБК и РП в минути за денонощие;
- брой отпадания на ИСБК и РП за денонощие.

5.6. Специфични изисквания

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е задължен да спазва приетите в системата на БЕНЕФИЦИЕРА правила и процедури и други нормативни документи. Основните документи са представени в т. 2.4 като БЕНЕФИЦИЕРЪТ осигурява наличната при него документация.

6. Изисквания към изпълнението на поддръжката

Проектът се изпълнява чрез регистриране в СУЗ на заявка (тикет) за „поддръжка“ - за всички периодически изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на системата, чието изпълнение е съобразено с параметрите на качеството;

При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост. След приложено решение от екипа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по дадена заявка, до пет дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или отваряне наново. Ако такива действия не бъдат извършени, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

6.1. Технически параметри на обхвата на поддръжката

Поддръжката на работоспособността и нормалното функциониране на цялата система се извършва съгласно изискванията на т.7.1, като се прилага съответната специфика, в съответствие с т.6.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да предоставя услугите по поддръжка, като предоставя за своя сметка единна точка достъпна през Интернет – Система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем, предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Определени от Бенефициера служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя..

Приоритетите на проблемите и инцидентите се определят от БЕНЕФИЦИЕРА в съответствие с т.6. Редът на тяхното отстраняване се определя в зависимост от техния приоритет в съответствие с т.6.

6.1.1. Управление на инциденти (incident management)

Процесът по управление на инциденти се подпомага и координира работата на въвлечените в тази дейност функционални звена, които изпълняват следните задачи:

1-во ниво на поддръжка – за изпълнение на тези дейности се формира екип от експерти на БЕНЕФИЦИЕРА. Задачите на екипа са да извършва дейности по наблюдение на Системата, регистриране, описание и обслужване на инциденти с цел улесняване идентифицирането на причините за възникване, първоначален анализ и класифициране на инциденти, ескалиране на заявки към 2-ро ниво поддръжка.

2-ро ниво на поддръжка – екипът се формира от експерти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ или от експерти на БЕНЕФИЦИЕРА и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, които разглеждат, анализират и

отстраняват всички възникнали инциденти. Екипът изпълнява следните задачи: обслужване на ескалираните от 1-во ниво на поддръжка инциденти, анализиране и класифициране на инциденти, разследване и диагностика на инцидента и установяване на средствата и каналите за разрешаване, разрешаване на инцидента и възстановяване на оперативността на всички засегнати компоненти;

3-то ниво на поддръжка – екипът се сформира от експерти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, които разрешават инцидент, ескалиран от екипа на 2-ро ниво на поддръжка, осигуряват безпроблемното функциониране на Системата, проактивно изследват инцидент с цел откриване на конкретната причина за възникването му, правят предложения за промени в компонентите, свързани с решаването на регистрирани проблеми, предоставят информация за процеса по управление на проблемите (Problem Management) относно взимане на мерки за предотвратяване повторемостта на инцидентите.

Процесът на управление на инциденти се осъществява чрез използване на Система за управление на заявки, собственост на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, която гарантира разпознаването им, тяхната проследимост и причините за възникването им, позволява документиране, комуникиране и одобрение по идентификация, разследване и отстраняване на причини за възникване на инциденти и проблеми.

6.1.2. Управление на проблеми (УП) (problem management)

В рамките на проекта за поддръжка се включва процесът по управление на проблеми, целта на който е да минимизира и/или елиминира влиянието на инцидентите, причинени от грешки, възникнали в компонентите на системата, платформите, функционалните звена и/или процесите, имащи пряко или косвено отношение към влошаване или невъзможност за предоставяне на услугите към крайните потребители. При УП екипът от експерти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ трябва:

- да се фокусира върху идентифицирането на причините за възникване на инциденти (root-cause analysis), повторемостта на идентичните събития и инциденти, които водят до появата и съществуването на грешки.
- да извършва всички необходими дейности за диагностициране и анализиране на причините за възникване на инцидентите и да определя начините и методите за разрешаване на проблемите.
- да обхваща двата основни процеса – реактивно и проактивно управление на проблемите, който е част от процеса на непрекъснато подобряване на услугите (Continuous Service Improvement).

6.1.3. Управление на качеството при отстраняване на инциденти. Параметри на качеството.

Чрез поддръжката ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва да осигури гарантиране на работоспособността, да поддържа непрекъснатост на работата на Системата.

6.1.4. Минимални изисквания към параметрите на качеството

Системата трябва да работи в режим 24/7/365. Конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност, са дадени в Таблицы от 1 до 4.

Таблица 1

Наличност на Системата в проценти и часове на годишна база				
Система	В рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в работно време за една година	Извън рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в извън работно време за една година
	99,50%	<15 часа	98,00%	<116 часа

Таблица 2

Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) на Системата		
Продължителност на планирана недостъпност		
< 1 час	от 1 до 6 часа	от 6 до 11 часа
По всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
Забележка: (а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа, трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа. (б) Работните часове са съгласно Таблица „Дефиниции”.		
Важно: Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на БЕНЕФИЦИЕРА минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа: - засегната/и система/и; - начална дата и час; - крайна дата и час; - причина.		

Таблица 3

Приоритети на инцидентите	
Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<u>Критично влияние</u> върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване. • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на Системата;

	Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на БЕНЕФИЦИЕРА, или в имиджа на същото, или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
2 Висок	<u>Съществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на инцидента, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване. - Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване; - Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; - Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни.
3 Среден	<u>Несъществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента. - Ограничено въздействие върху работата на Системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ѝ. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво. - Нормалната производителност на Системата или част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.
4 Нисък	<u>Няма пряко влияние</u> върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента. - В момента липсва пряко влияние върху функционирането на Системата, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. - Обикновено се свързва с подобряване на функционирането на услуга, предоставяна от Системата или развитието ѝ. - Отстраняването се планира съвместно с БЕНЕФИЦИЕРА и е обект на средносрочно планиране. БЕНЕФИЦИЕРА може да изисква информация или помощ по възможните решения.

Таблица 4

Параметри на качеството при отстраняване на инцидент				
Приоритет на инцидента	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, max
1	30 минути	2 часа	В специална версия	6 часа
2	1 час	4 часа	В специална версия	12 часа
3	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни
Забележки: • Приоритетите се определят от БЕНЕФИЦИЕРА съгласно таблица 3; • За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, БЕНЕФИЦИЕРА и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ може да снижат приоритета на инцидента, без да го закриват. • Всички времена, посочени в таблицата, започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на заявки. • При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, БЕНЕФИЦИЕРА може да ги промени за конкретен инцидент;				

7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТА ПО ПРОЕКТА

7.1. Поддръжка информационна система за извършване на предварителен, текущ и последващ контрол по целесъобразност в областта на ЕУ и на Регистъра на проектите ИСБК и РП

В обхвата на дейностите по поддръжка на системата се включват следните поддейности:

1. Настройка на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности);
2. Настройка и поддръжка на приложната среда на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности);
3. Наблюдение, настройка и поддръжка на базата данни на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности);
4. Настройка и поддръжка на приложния софтуер на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности), включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми;

7.1.1. Описание на дейността

7.1.1.1. Поддейност: Настройка на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности), което включва:

1. Наблюдение на работоспособността на приложната среда на ИСБК и РП, включително и връзките между отделните модули.
2. Преглед на дизайна на връзките между отделните модули и при необходимост изготвяне на препоръки за техните оптимизации.
3. Настройка и преконфигуриране на ИСБК и РП.
4. Извършване на профилактика на връзката между отделните елементи и компоненти на ИСБК и РП чрез тестване през определен период от време и след подадена заявка през СУЗ, при различни параметри и натоварвания.

7.1.1.2. Поддейност: Настройка и поддръжка на приложната среда на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности), което включва:

1. Поддръжка на приложната среда:
 - преглед на дизайна на приложната среда и при необходимост изготвяне на препоръки за нейната оптимизация;
 - при необходимост изготвяне на препоръки и изисквания към конфигурирането на параметрите на елементите на приложната среда при инсталиране на нови версии, пачове и др.;
 - Управление на сигурността:
 - осигуряване на достъп до приложението от оторизирани потребители;
2. Извършване на профилактика:
 - Изпълнителят следва да извършва профилактична поддръжка след заявка в СУЗ, включваща проверка и тестване на състоянието на всички елементи на приложната среда. При необходимост следва да се инсталират нови версии и/или прилагат пачове на базата данни, когато това се счита за подходящо от съображения за сигурност или производителност.
3. Консултиране на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при създаването, наблюдението и управлението на приложната среда на ИСБК и РП.
4. Осигуряване на работа на ИСБК и РП върху и с последните нови версии от приложната среда на софтуера.

7.1.1.3. Поддейност: Наблюдение, настройка и поддръжка на базата данни на ИС (за всички модули и функционалности), което включва:

На ниво база данни, БЕНЕФИЦИЕРА ще предостави достъп с цел ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да извършва наблюдение на базата за периода на проекта. При идентифициране на проблем, екипът на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ ще информира екипа на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и с предложение за решение на проблема. Екипът на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, със съдействие на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА, ще извършват конкретните действия върху реалната среда;

1. Наблюдение и настройка на базата данни:

- наблюдение и диагностика на базата данни и сървърите, на които е разположена Системата и решаване на възникнали проблеми;
- наблюдение на промяната на размера на базата данни и регистъра на операциите при необходимост;
- създаване и управление (вкл. нормализация) на обекти в базата данни, както и програмен код, вграден в нея;
- проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми;
- изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на оптимизирани планове на заявки и транзакции в базата.

2. Поддръжка на базата данни:

- преглед на дизайна на базата данни и при необходимост изготвяне на препоръки за оптимизация и модификация на базата данни;
- преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- инсталиране на нови версии и подверсии на СУБД, при необходимост;
- наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

3. Управление на сигурността:

- възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- извършване на профилактика на базата данни, чрез тестване ведно с приложението на определен период от време след заявяване в СУЗ при различни параметри и натоварвания;

4. Проактивно наблюдава функционирането на ИСБК и РП и предприема необходимите мерки при нарушаване на параметрите на функционирането ѝ, които биха довели до забавяне, частична или пълна загуба на функционалност;

5. Настройка и поддръжка на ИСБК и РП (ако е приложимо), включващо:

- наблюдение на производителността на базата данни, индекси и изпълнявани операции;
- наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и грешките при работа на СУБД ;
- проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми.
- наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти, ако е необходимо.
- възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;
- извършване на профилактика на базата данни, чрез тестване на Системата на определен период от време след заявяване в СУЗ при различни параметри и натоварвания.

7.1.1.4. Поддейност: Настройка и поддръжка на приложния софтуер на ИСБК и РП (за всички модули и функционалности), включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми

1. Поддържане на работоспособността и основните параметри на ИСБК и РП;
2. Изолиране и идентифициране на оперативни или процедурни проблеми в софтуера и последващо решаване и отстраняване, с цел осигуряване на нормална работа на софтуера, съгласно условията на настоящите технически параметри;
3. Инсталация:
 - съдействие при наблюдението на основни параметри от работата на приложението;
 - поддръжка и настройка на приложението при инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървър за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер);
4. Оказване на съдействие при използване на административните модули и други специфични части на приложението – интерфейси, електронни услуги, съпоставки между базата данни на Системата с данни от други системи, налични при БЕНЕФИЦИЕРА, и др;
5. Изготвяне на актуализация на техническата документация на приложението, в съответствие с реализираните изменения през периода на проекта и други системни параметри;
6. Да поддържа контрол на версиите на приложния софтуер, чрез специализиран софтуер предоставен от БЕНЕФИЦИЕРА;
7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯ е длъжен:
 - При нарушена производителност в работата на Системата, дължаща се на неправилното ѝ функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни, да предприеме незабавни действия за нейното нормализиране;
 - Съобразно заложените параметри на качеството на обслужване да предприеме корективни действия в Системата;
 - Когато необходимите промени излизат извън задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по осъществяването на гарантиране на работоспособността, да предостави в писмен вид обосновка и препоръки към БЕНЕФИЦИЕРА за предприемане на действия, свързани с подобряване работоспособността на Системата;

7.1.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Осигуряването на работоспособността на Системата се извършва от ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, който следва да осигури спазване на заложените минималните изисквания към параметрите съгласно **т. 6.1.4.**

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ трябва приложи подход и начин на изпълнение на дейността по поддръжка, който ще гарантира постигането и поддържането през периода на проекта на параметрите на качество на обслужване, посочени в **т. 6.1.4.**

Срокът за отстраняването на инцидент е в съответствие с нивото на критичност (приоритета), съгласно заложените Параметри на качеството при отстраняване на инцидент в **т. 6.1.4.**

Дейностите, които следва да се изпълнят от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ върху продуктивната среда за работа на ИСБК и РП, ще се извършват със знанието на служители на БЕНЕФИЦИЕРА.

Дейностите по поддръжка ще се възлагат след преценка от екипа на БЕНЕФИЦИЕРА, инцидентите или проблемите ще се регистрират до екипа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

Отстраняването на грешки, бъгове, проблеми ще трябва да се осъществява в зависимост от назначения от БЕНЕФИЦИЕРА приоритет. За осигуряване на непрекъсната работа на ИСБК и РП в инфраструктурата на ДХЧО, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да извършва необходимите дейности по поддръжка и своевременно отстраняване на възникналите инциденти и проблеми.

Всички възникнали инциденти, касаещи нормалната производителност на системата или на нейните модули, ще бъдат отстранявани, съгласно сроковете в таблица Параметри на качеството при отстраняване на инцидент.

7.1.3. Очаквани резултати

Осигурена поддръжка и нормално функциониране на ИСБК и РП, минимизиране на риска от загуба на информация и постигнати минимални изисквания към параметрите на качеството на обслужване.

8. ДОКУМЕНТАЦИЯ

8.1. Изисквания към документацията

Преди стартиране на предоставяне на поддръжката БЕНЕФИЦИЕРЪТ предава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ актуален сорс код и наличната документация на ИСБК и РП.

При приключване на изпълнението на дейностите по поддръжка, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на БЕНЕФИЦИЕРА на определена от него директория актуална документация и сорс кода. Предоставената документация следва да бъде актуализирана, с направените по приложния софтуер промени, спрямо получената от БЕНЕФИЦИЕРА, като се отразяват в тях само извършените промени в резултат на изпълнение на настоящия проект. За съществуващи функционалности, модули, компоненти и системи към момента на стартиране на предоставяне на дейностите по проекта, за които няма предадена документация от БЕНЕФИЦИЕРА, ИЗПЪЛНИТЕЛЯ няма ангажимент за създаване на документация.

9. РЕЗУЛТАТИ

Очакваните резултати от изпълнението на настоящия проект са посочени в т.3.4, както и в т.7.1.3.