

**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</i> 4	
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Извънгаранционна поддръжка на Регистър на информационните ресурси</i>	
CPV код	72250000-2, 72262000-9	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-11259/01.08.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация	НЕ	
ДА/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	53 125,00 лв. без ДДС, както следва: 1. 2025 година: 15 625,00 лв. без ДДС (18 750,00 лв. с ДДС); 2. 2026 година: 37 500,00 лв. без ДДС (45 000,00 лв. с ДДС)	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На части, както следва: 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 извънгаранционна поддръжка на РИР за съответния двумесечен период и фактура на стойност 6 250,00 лв. без ДДС за съответния двумесечен период; 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 извънгаранционна	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	поддръжка на РИР за периода 01.10.2025 г. - 14.12.2025 г. и фактура на стойност 9 375,00 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 извънгаранционна поддръжка на РИР за съответния тримесечен период и фактура на стойност 9 375,00 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 извънгаранционна поддръжка на РИР за периода 01.10.2026 г. - 14.12.2026 г. и фактура на стойност 9 375,00 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	неприложимо
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От 01.08.2025 г. до 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 извънгаранционна поддръжка на РИР. 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 извънгаранционна поддръжка на РИР 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 извънгаранционна поддръжка на РИР. 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 извънгаранционна поддръжка на РИР за периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г. • приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по извънгаранционна поддръжка на РИР 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 ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	
Ръководител на проект по заявката	
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД	

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

извънгаранционна поддръжка на
Регистъра на информационните ресурси

СЪДЪРЖАНИЕ

1.1.	Използвани акроними	8
1.2.	Технологични дефиниции	8
1.3.	Дефиниции за нива на електронизация на услугите	11
2.	ВЪВЕДЕНИЕ	11
2.1.	Цел на документа.....	11
2.2.	За Бенефициера – функции и структура.....	11
2.3.	За проекта	12
2.4.	Нормативна рамка	13
3.	ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	13
3.1.	Общи и специфични цели на проекта	13
3.2.	Обхват на проекта	13
3.3.	Целеви групи	14
3.4.	Очаквани резултати.....	14
3.5.	Период на изпълнение	14
4.	ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	14
4.1.	Логическа архитектура на АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите.....	15
4.2.	Основни функции на системата и действащи лица.....	18
4.3.	Техническа инфраструктура.....	18
4.4.	Описание на данните в РИР	18
5.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА	20
5.1.	Общи изисквания към изпълнението на проекта.....	20
5.2.	Общи организационни принципи	21
5.3.	Управление на проекта	21
5.4.	Управление на риска	21
5.5.	Управление на качеството.....	22
5.6.	Специфични изисквания	22
6.	Изисквания към изпълнението на поддръжката.....	22
6.1.	Технически параметри на обхвата на поддръжката	23
6.1.1.	Управление на инциденти (incident management).....	23
6.1.2.	Управление на проблеми (УП) (problem management).....	24
6.1.3.	Управление на качеството при отстраняване на инциденти. Параметри на качеството.	24
6.1.4.	Минимални изисквания към параметрите на качеството	24

7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ДЕЙНОСТТА ПО ПРОЕКТА	27
7.1. Извънгаранционна поддръжка на РИР	27
Описание на поддейностите	27
7.1.1. Поддейност: Настройка на РИР (за всички модули и функционалности), което включва: 27	
7.1.2. Поддейност: Настройка и поддръжка на приложната среда на РИР (за всички модули и функционалности), което включва:	27
7.1.3. Поддейност: Наблюдение, настройка и поддръжка на базата данни на ИС (за всички модули и функционалности), което включва:	28
7.1.4. Поддейност: Настройка и поддръжка на приложния софтуер на РИР (за всички модули и функционалности), включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми.....	29
7.2. Изисквания към изпълнение на дейността	30
7.3. Очаквани резултати.....	30
8. ДОКУМЕНТАЦИЯ	31
8.1. Изисквания към документацията.....	31

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
МП	Министерство на правосъдието
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

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 клъстери, 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	Едностранны комуникация - информация съгласно дефиницията за Ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри.
Ниво 3	Двустранна 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 документа е да опише техническите параметри за изпълнението на проект с предмет: **„Извънгаранционна поддръжка на Регистъра на информационните ресурси“** (РИР, Системата).

В настоящия документ са описани 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, Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИАИЕУ) има задължение да:

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

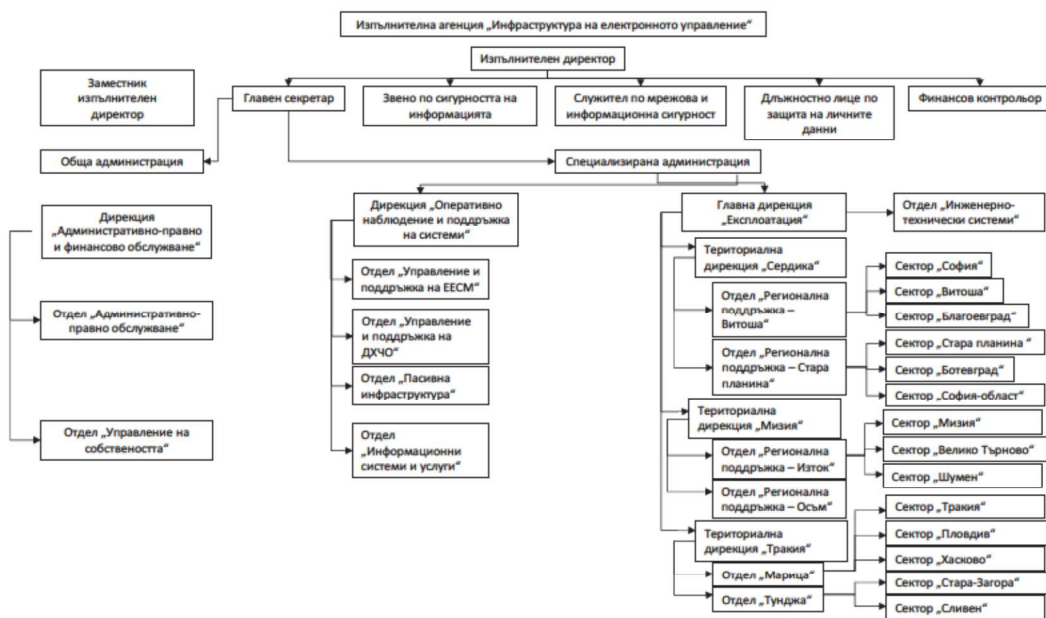
(2.) Изпълнява дейности по прилагането на процедури за обслужване на потребители, управление на инциденти и проблеми, свързани с централизирано предоставяне на електронни административни услуги и/или електронни услуги, като осъществява оперативно наблюдение на комуникационно-информационни системи;

(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 ИАИЕУ 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 ИА ИЕУ

2.3. За проекта

Настоящият проект има за цел да осъществи извънгаранционна поддръжка на РИР.

Изпълнението на дейностите, описани в настоящите технически параметри, ще гарантират висока степен на наличност на Системата и услугите предоставяни от нея, нейната работоспособност, съгласно посочени в т.6.1.4.

Изпълнението на дейностите, описани в настоящите технически параметри, ще гарантират висока степен на наличност на Системата и услугите предоставяни от нея, нейната работоспособност, съгласно параметрите посочени в т.6.1.4.

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 (ЗЕДЕУУ);
- Закон за администрацията (ЗА);
- Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ);
- Наредба за обмена на документи в администрацията (НОДА);
- Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС);

Посочените нормативни актове и стратегически 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 за осигуряване извънгаранционна поддръжка на РИР.

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

1. Осигуряване устойчивост и нормално функциониране на РИР 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:

- Извънгаранционна поддръжка на Регистъра на информационните ресурси;

3.3. Целеви групи

Целевите групи, към които е насочен проектът, обхващат:

- Структури на държавната администрация;
- Министерства и ведомства;
- МЕУ, ИАИЕУ;
- Областни администрации;
- Общински администрации;
- Граждани, бизнес и други лица, осъществяващи публични функции или други заинтересовани лица, които желаят да се запознаят с данните от публичната част на регистъра, съгласно нормативната база.

3.4. Очаквани резултати

Очакваните резултати от изпълнението на настоящия проект са:

- нормално функциониране на РИР;

3.5. Период на изпълнение

Срокът за изпълнение е съгласно описаното в заявката.

4. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Информационните ресурси в държавната администрация обхващат: хардуера, софтуера, софтуерните лицензи, хоризонталните и централизираните системи на електронното управление и споделяната комуникационно-информационна инфраструктура в съответствие с чл. 7 е от ЗЕУ.

Изграждането и развитието на електронното управление изисква съгласуваност, оперативна съвместимост и системна интеграция на информационните системи при устойчив модел за дългосрочно управление базиран на международно утвърдени стандарти. В администрациите съществува голямо многообразие от информационни системи с различно предназначение в зависимост от конкретните функции, които осигуряват. Тези системи са въвеждани по различно време и са с различна степен на зрялост по отношение на оперативна съвместимост и мрежова и информационна сигурност.

В изпълнение на проект „Инвентаризация на информационно-комуникационната инфраструктура за нуждите на електронното управление“ е изградена АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите. Основната цел на АИС за инвентаризация е да автоматизира дейностите по извършване на инвентаризация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на централните, областните и общинските администрации, без тази на сектор „Правосъдие“, за структуриране на информация и данни в подкрепа на изпълнението на Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014-2020 г., оптимизиране на разходите и изграждане на средата за електронно управление. В допълнение, системата подпомага Бенефициера да подобри процесите си така, че да се изпълнят следните специфични цели:

- Осигуряване на данни за бъдещи стратегически интервенции чрез съставяне на „карта“ на ИКИ на администрацията към настоящия момент за нуждите на електронното управление;

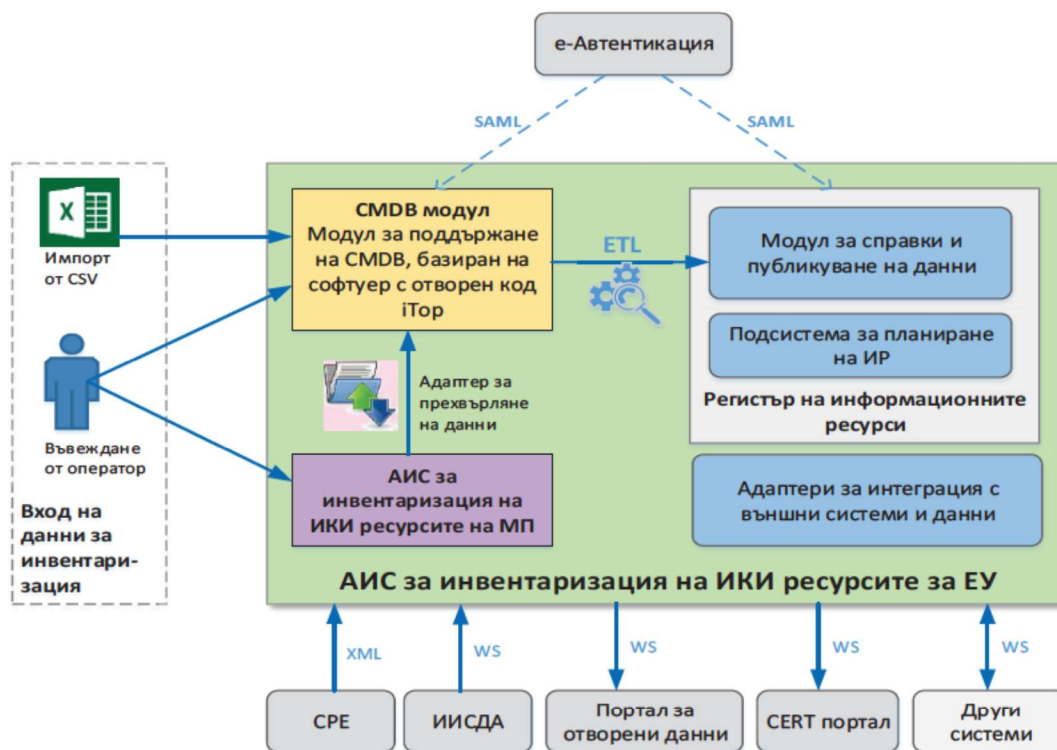
- Създаване на предпоставки за налагане на модел за следене и оптимизация на разходите за изграждане и поддържане на интегрирана среда за развитие и функциониране на системата на електронното управление;
- Извършване на пълен преглед на състоянието на ИКТ, информационните системи и свързани с тях услуги на администрациите в Република България.

РИР е уеб базиран електронен регистър и функциониращ в инфраструктурата на ДХЧО. Регистърът надгражда АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите, разработена за нуждите на МП. Регистърът съдържа информация за информационните ресурси, с които разполагат административните органи (хардуер, мрежово оборудване, софтуер, лицензи и др.), включително придобити по проекти, финансирани от Европейски структурни и инвестиционни фондове или от други финансови източници, с изключение на тези, чието предназначение е за работа и съхранение на класифицирана информация.

Вписването и заличаването на данни се извършва чрез уеб базиран потребителски интерфейс, както и чрез програмен интерфейс за взаимодействие система-система. Регистърът служи за реализация на механизма за планиране на информационните ресурси, описан в чл. 7ж от ЗЕУ. Данните от него се използват за изготвянето на отчета за състоянието и годишния план за развитието и обновяването на информационните ресурси в администрацията и информационните ресурси на ЕЕСМ, който се одобрява ежегодно от МС.

4.1. Логическа архитектура на АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите

Изградената от МП АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите е вградена и изцяло интегрирана в цялостната архитектурна и технологична рамка на АИС, като обособен модул. Тя е надградена с нови софтуерни компоненти с цел постигане на функционалните и допълнителните изисквания към АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите за нуждите на електронното управление на национално ниво.



Фиг. 1 Логическа архитектура на системата

АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите на национално ниво се състои от следните компоненти:

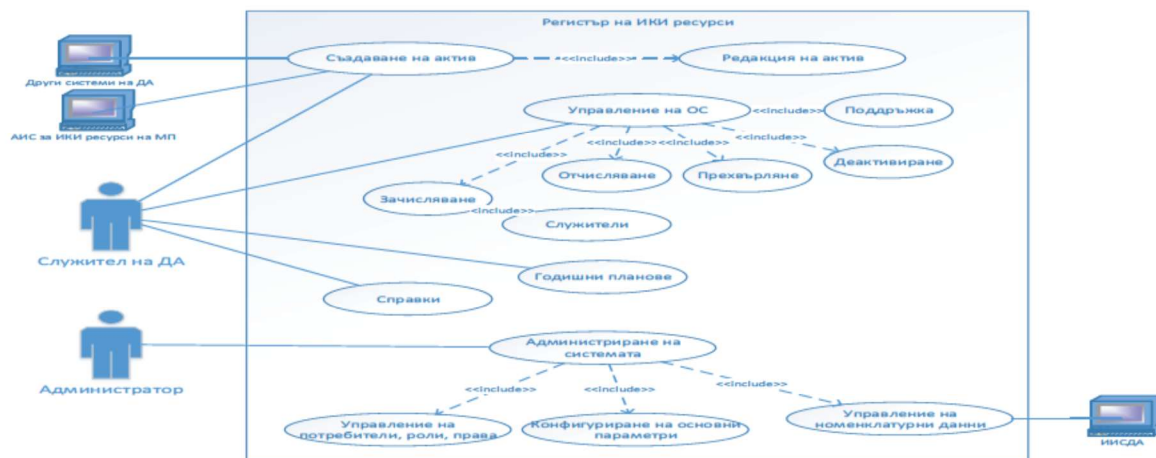
- АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите на МП – система за инвентаризация на активите, внедрена в структурата на Министерство на Правосъдието - използва се за вход за данни, като въвежданите в нея данни се прехвърлят автоматично към СМДВ модула.
- СМДВ модул – модул за управление на конфигурация и инвентаризация на ИТ ресурси (СМДВ), базиран на световно утвърден софтуерен инструмент с отворен код iTop (IT Operational Portal), разработен съгласно добрите практики на ITIL. Инструментът предоставя гъвкави възможности за адаптиране и надграждане чрез конфигуриране и доработки. Чрез него са реализирани част от основните функционалности на АИС.
- Адаптер за прехвърляне на данни – компонент за обмен на данни между модулите на АИС;
- ETL (Extract, Transformation and Load) компонент – инструмент за извличане на данните от оперативната система и тяхното преобразуване и зареждане в справочния модул на системата, базиран на утвърден продукт с отворен код;
- **Регистър на информационните ресурси**, включващ:
 - **Модул за справки и публикуване на данни** – в него се съдържа информация за информационните ресурси, с които разполагат административните органи и Единната електронна съобщителна мрежа, като те могат да правят справки по различни критерии и разрези и информацията може да се публикува за вътрешно и външно ползване.

- **Модул за планиране на информационните ресурси** - реализира механизма за планиране на информационните ресурси, съгласно чл. 7ж от ЗЕУ.
- Адаптер за интеграция с външни системи и данни – включва разработката на адаптери (софтуерни компоненти) за интеграция с външни системи и данни, например:
 - **Е - автентификация** – модул за е-автентификация;
 - **CPE (Common Platform Enumeration)** номенклатури - идентификация на информационните активи съгласно National Institute of Standards and Technology (NIST);
 - **ИИСДА** – интегрирана информационна система на държавната администрация чрез която ще се получава информация за административни структури и услуги на администрацията;
 - **Портал за мрежова сигурност (CERT)** – система на Националният Център за Действие при Инциденти в Информационната Сигурност във връзка с извършването на проактивни дейности за намаляване рисковете от инциденти в информационната сигурност и да асистира при разрешаването на такива инциденти в случай, че вече са възникнали;
 - **Портал за отворени данни (Open Data)** – единна, централна, публична уеб-базирана информационна система, която осигурява публикуването и управлението на информация за повторно използване в отворен, машинно-четим формат заедно със съответните метаданни;
 - **Други информационни системи** – други системи в ДА, които биха могли да подават данни за активи (материални и нематериални) в стандартизиран формат.

Изградената от МП АИС за инвентаризация на ИКИ ресурсите беше доразвита в следните направления:

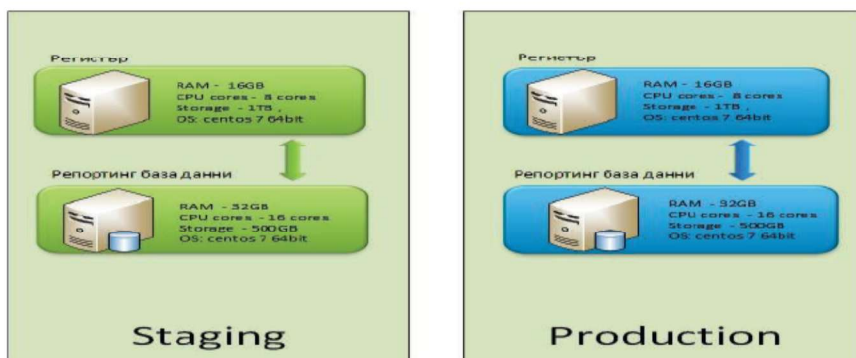
- Интеграция с други системи:
 - Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – за получаване на информация за наименование, организационна структура, адреси и др.
 - Портал за мрежова и информационна сигурност (CERT Портал - <https://govcert.bg/>) – за предоставяне на данни от инвентаризацията: инсталационна база при конституентите;
 - Портал за отворени данни - за осигуряване на свободен публичен достъп до електронните документи, информацията и данните в машинночетим отворен формат, съгласно ЗДОИ;
 - Модул е-Автентикация на еУ.
- Привеждане в съответствие с чл. 58а от ЗЕУ;
- Привеждане в съответствие с Методиката за инвентаризация на ИКИ:
 - Разширяване на модела на данните;
 - Актуализиране на бизнес процесите по инвентаризация;
- Привеждане към съвременна модулна архитектура, даваща възможност за бъдещо надграждане и развитие на системата.

4.2. Основни функции на системата и действащи лица



Фиг.2 Функционално описание и потребители по роли в системата

4.3. Техническа инфраструктура



Фиг. 3 Техническо описание на средите на системата

4.4. Описание на данните в РИР

Съгласно Закона за електронното управление (ЗЕУ), Министерът на Министерството на електронно управление (МЕУ) създава, води и поддържа Регистър на информационните ресурси, който съдържа информация за:

1. информационните ресурси, с които разполагат административните органи, с изключение на тези, чието предназначение е за работа и съхранение на класифицирана информация;
2. информационните ресурси на Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и за нуждите на националната сигурност;
3. годишни планове за обновяване на информационните ресурси на администрациите.

Информацията задължително включва разбивка по Единната бюджетна класификация (ЕБК) и по общия терминологичен речник (CPV).

Административните органи са длъжни да вписват в Регистъра данните за информационните ресурси в едномесечен срок от въвеждането, съответно от извеждането им от експлоатация.

Обстоятелствата, които се вписват, условията и редът за воденето, поддържането и ползването на Регистъра се определят с наредбата по чл. 7г, ал. 6 (Наредбата за общите изисквания към системите, регистрите и електронните административни услуги).

Според Наредбата за общите изисквания към системите, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ) Регистърът на информационните ресурси е електронна база данни и съдържа данни за всички информационни ресурси в държавната администрация, в т.ч. единната електронна съобщителна мрежа на държавната администрация, с изключение на тези, чието предназначение е за работа и съхранение на класифицирана информация.

Информационни ресурси са:

1. хардуер, в т.ч. сървъри, настолни и мобилни компютри и устройства;
2. мрежово оборудване;
3. софтуер;
4. софтуерни лицензи.

За всеки хардуерен и мрежови информационен ресурс се поддържат най-малко следните метаданни:

1. вид;
2. марка и модел;
3. продуктов номер;
4. сериен номер;
5. производител;
6. доставчик;
7. година на производство;
8. година на закупуване;
9. срок на гаранционна поддръжка;
10. история и условията на гаранционната и извънгаранционната поддръжка;
11. цена на придобиване;
12. разходи за извънгаранционна поддръжка.

За всеки софтуер се поддържат най-малко следните метаданни:

1. фирма-разработчик или отдел (вътрешен изпълнител);
2. изходен код или връзка към хранилището по чл. 58, ал. 2, ако са налични;
3. година на изграждане;

4. срок на гаранционна поддръжка;
5. история и условия на гаранционната и извънгаранционната поддръжка;
6. версия;
7. договори за разработка и надграждане;
8. други свързани със софтуера информационни ресурси;
9. цена;
10. разходи за извънгаранционна поддръжка.

За всеки вид лицензиран софтуерен продукт се поддържат най-малко следните данни:

1. разработчик;
2. доставчик;
3. срок;
4. използвана и максимална възможна версия;
5. условия за ползване;
6. брой закупени лицензи;
7. тип на лицензирането (на процесор, на ядро, на работна станция, на инсталация и др.);
8. единична цена.

Годишните планове за обновяване на информационните ресурси за всеки от видовете, като за годишния план за всеки ресурс или група ресурси се вписва:

1. планираният месец на обновяване;
2. причината за обновяване;
3. планираният бюджет.

Извеждането на информация в РИР се извършва чрез:

- списъци формиран в iTor с възможност за експорт в Ексел за обработка и анализ;
- справки от модул Справки (реализиран с инструмента Pentaho Report Designer (https://help.hitachivantara.com/Documentation/Pentaho/8.2/Products/Report_Designer) и задаване на значенията на филтри за селектиране на извежданата информация, с възможност за експорт на справките в MS Excel за анализ.
- Експорт на данните в .csv формат.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТА

5.1. Общи изисквания към изпълнението на проекта

Проектът е с предмет: „Извънгаранционна поддръжка на Регистъра на информационните ресурси“. При изпълнението на дейностите в обхвата 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 на предмета заявката за гарантирано постигане на желаните резултати от проекта, така че да се покрие пълният набор от компетенции и ноу-хау, необходими за изпълнение на дейностите, а също така да се гарантира и достатъчно ниво на ангажираност с изпълнението и проблемите 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 следва да 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 проектните дейности;
- разпространяване навреме на необходимата информация до всички участници 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 РИР за календарна година;
- сумарно време за отпадане на РИР в минути за денонощие;
- брой отпадания на РИР за денонощие.

5.6. Специфични изисквания

Изпълнителят е задължен да спазва приетите в системата на Бенефициера правила и процедури и други нормативни документи по различните дейности. 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 РИР се извършва съгласно изискванията, като се прилага съответната специфика, в съответствие с **т.6.1.4.**

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да предоставя услугите по поддръжка, като предоставя за своя сметка единна точка достъпна през Интернет – Система за управление за 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.

При необходимост, по време на поддръжка трябва да се осигури експлоатационната годност на изпълнените в заявката дейности, съгласно тяхната специфика и ако е приложимо.

Приоритетите на проблемите се определят от Бенефициера в съответствие с **т.6.1.4.** Редът на тяхното отстраняване се определя в зависимост от техния приоритет, в съответствие с **т.6.1.4.**

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 сформира се 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 сформира от експерти на Изпълнителя 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 повторяемостта 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 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), повторяемостта 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 обхване 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 гаранционната поддръжка 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 снижи 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 ДЕЙНОСТТА ПО ПРОЕКТА

7.1. Извънгаранционна поддръжка на РИР

В рамките на дейността и в срока на изпълнение на поддръжката, трябва да бъдат изпълнени следните поддейности:

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

Описание на поддейностите

7.1.1. **Поддейност:** *Настройка на РИР (за всички модули и функционалности), което включва:*

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

7.1.2. **Поддейност:** *Настройка и поддръжка на приложната среда на РИР (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:

- Изпълнителя 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 и технологично обновената среда, когато това се счита за подходящо от съображения за сигурност или производителност.
3. Консултиране на екипа на при създаването, наблюдението и управлението на приложната среда на РИР.
4. Осигуряване на работа на РИР върху и с последните нови версии от приложната среда на софтуера и технологично обновената среда.

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

На ниво база данни, 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 заявка в СУЗ при различни параметри и натоварвания;
- 4. Проактивно наблюдава функционирането на РИР 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 РИР (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 заявка в СУЗ при различни параметри и натоварвания.

7.1.4. Поддейност: *Настройка и поддръжка на приложния софтуер на РИР (за всички модули и функционалности), включваща и отстраняване на грешки, бъгове, проблеми*

1. Поддържане на работоспособността и основните параметри на РИР,;
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 настоящия документ;
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 сървъра 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. Изпълнителят 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.

7.2. Изисквания към изпълнение на дейността

Извънгаранционната поддръжка на РИР се извършва от Изпълнителят, който следва да осигури спазване на заложените минималните изисквания към параметрите съгласно **т. 6.1.4 от настоящия документ**.

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 или проблем 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 средата за реална работа на РИР, 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 на проблема. За осигуряване на непрекъсната работа на РИР 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.

7.3. Очаквани резултати

Извънгаранционната поддръжка на РИР, 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 РИР.

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.