

Приложение № 2

към рамков договор № Д-5/25.07.2022 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № Д-5/25.07.2022 г. на МЕУ (по-16-2928/25.07.2022 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № Д-5/25.07.2022 г. на МЕУ (по-16-2928/25.07.2022 г. на „Информационно обслужване“ АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	2
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за нуждите на МЕУ и ИА ИЕУ	
CPV код	72267100-0	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	64 175,00 лв. без ДДС	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодически, авансово или др.)	На части, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ изпълнението на услугата - осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за нуждите на МЕУ и ИА ИЕУ, за съответния период: • за периода от 01.08.2025 г. до 31.12.2025 г. - и издадена фактура до 15.12.2025 г. на стойност 18 875.00 лв. без ДДС за периода 01.08.2025 г. – 31.12.2025 г. • за периода от 01.01.2026 г. до 30.06.2026 г. - на стойност 22 650.00 лв. без ДДС; • за периода 01.07.2026 г. – 31.12.2026 г. - и издадена фактура до 15.12.2026 г. на стойност 22 650.00 лв. без ДДС за периода 01.07.2026 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)	От 01.08.2025 г. до 31.12.2026 г. ²	
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, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ изпълнението на услугата - осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за нуждите на МЕУ и	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжката на системата за нуждите на МЕУ дейностите по проекта са стартирали от 01.08.2025 г., преди подписване на настоящата заявка.

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

	ИА ИЕУ, за съответния период: • за периода от 01.08.2025 г. до 31.12.2025 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 отчетен период, като за тях не се дължи заплащане. • за периода от 01.01.2026 г. до 30.06.2026 г.; • за периода 01.07.2026 г. – 14.12.2026 г. • Дейностите, извършени в периода 15.12.2026 г. – 31.12.2026 г., се описват в приемо-предавателния протокол по чл. 6 от договора до 10.01.2027 г., като за тях не се дължи заплащане
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри

Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Координатор по заявката:	Подпис:
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):	Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	

Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката	Подпис:
Ръководител на проект по заявката	Подпис:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД	Подпис:

Забележки: 1) С една заявка могат да се възлагат повече от една дейност/проект по ПП, само когато те са единични и управлението им (възлагане, изпълнение, отчетане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните дейности/проекти. Когато дейностите/проектите не са единични, те се възлагат с отделни заявки.

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

„Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за нуждите на МЕУ и ИА ИЕУ

1. Обект на заявката

Обектите на заявката съгласно Общия терминологичен речник – CPV са с кодове, както следва:

CPV код	Описание
72267100-0	Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии

2. Цел на услугата

Целта на изпълнението на настоящата услуга е да се осигури право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за нуждите на Министерство на електронното управление (МЕУ) и Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИА ИЕУ).

3. Обхват на услугата

3.1. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ в МЕУ, включваща следните групи дейности:

- Поддръжка на базова функционалност за над 200 потребители и над 40 000 документа годишно, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексиране на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл нотификация, справки;
- Поддръжка на стандартни допълнителни модули, както следва:
 - Електронни отпуски – интегрирани с безхартиения документооборот;
 - Ползване на календари за ресурси с поделено използване за организиране на ангажименти и др., част от Модул „Календари – за ангажиментите на висши ръководни служители и резервации на особени ресурси (зали; МПС и др.)“;
 - Интеграция с пропускна система;

- Поддръжка на специфични допълнителни модули и функционалности, както следва:
 - Регистър за финансовите контрольори, част от Модул „Регистри и лицензи“;
 - Регистър Договори за класиране на договорите в меню „Регистър Договори“ с допълнителни реквизити и обособени полета за въвеждане на срок, контрагент, стойност, отговорник и други, част от Модул „Регистър договори – регистър на договори, включващ Срок, Сума, Отговорник и нотифициране преди изтичане срока на договора“;
 - „Сдвояване на документи“ за документите, които се изготвят със свързано съдържание и се придвижват заедно за подпис, като в преписката прикачените им файлове се показват събрани на едно място с информация за събраните до момента подписи, част от Модул „Процеси и контрол на процесите – за управление на критични за дейността последователности от събития“;
 - Архив и дългосрочно съхранение на електронно подписаните документи: за електронни подписи с дългосрочна валидност, за специфичен експорт на електронно подписаните документи в папка от файловата система на сървъра в съставена структура от вложени папки и съхраняване на всички съпътстващи документите реквизити в XML файлове, част от Модул „Архивиране“;
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за над 200 потребителя;
- Обслужване на сървърна инсталация – осигурена и налична в администрацията;
- Съпровождане и осигуряване работоспособността чрез организиран ХелпДеск до 48 часа годишно.

3.2.Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ в ИА ИЕУ, включваща следните групи дейности:

- Поддръжка на базова функционалност за над 300 потребители и над 40 000 документа годишно, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл нотификация, справки;
- Поддръжка на специфични допълнителни модули и функционалности, както следва:
 - Архив и дългосрочно съхранение на електронно подписаните документи: за електронни подписи с дългосрочна валидност, за специфичен експорт на електронно подписаните документи в папка от файловата система на сървъра в съставена структура от вложени папки и съхраняване на всички съпътстващи документите реквизити в XML файлове, част от Модул „Архивиране“;
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за над 300 потребителя;
- Обслужване на сървърна инсталация – осигурена и налична в администрацията;
- Съпровождане и осигуряване работоспособността чрез организиран ХелпДеск до 132 часа годишно.

4. Изисквания при изпълнението

Услугите по осигуряване право на ползване, поддръжка и обслужване на информационната система „EVENTIS R7“ включват:

4.1. Съпровождане и осигуряване работоспособността чрез организиран ХелпДеск:

- Съдействие и консултации при работа със системата, включително на място при необходимост;
- Съдействие и консултации при работа с автоматичния междуведомствен обмен, включително на място при необходимост;
- Съдействие при регистриране и отстраняване на проблеми и инциденти;
- Консултации при необходимост от заявяване на промени в настройките на системата;
- Съдействие при необходимост от провеждане на обучения.

4.2. Осъвременяване на функционалността на системата:

- Осъвременяване на системата до последна актуална версия на програмния код – поне два пъти в периода на поддръжка;
- Промяна в поведението на съществуващи функции в системата по заявки на Възложителя;
- Инсталация на подобрения във функционалността на текущата версия на системата.

4.3. Съдействие при промяна на настройките на системата:

- Съдействие при промяна на настройките на системата – видове и маршрути на документите, промяна на роли и права за достъп;
- Съдействие при промени в организационната структура – преименуване, трансформиране, съкращаване и/или създаване на организационни звена, прехвърляне и наследяване на права върху документи;
- Съдействие при промяна и оптимизиране на регистрационния алгоритъм и архивирането на документи;
- Съдействие при изготвяне на специфични справки и анализи.

4.4. Поддръжка и профилактика на софтуера на сървъра на системата

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра;
- Поддръжка и осъвременяване на виртуализационната среда;

- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в операционната система на сървъра и системния софтуер;
- Периодичен преглед и оптимизиране на структурата на данните;
- Периодична профилактика: преглед на системните логове, статистиките за натоварване на сървъра за бази данни и на сървъра за приложения, преглед на скоростта на дисковите масиви, и оптимизация при нужда;
- Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и кеш-настройките на базите данни с цел подобряване на производителността.

4.5. Поддръжка и преглед на автоматичните бекъпи

- Преглед за коректно изпълнение на автоматичните периодични задачи на сървъра - нощни бекъпи и оптимизация на данните;
- Тестово възстановяване от бекъп - поне веднъж годишно.

4.6. Поддръжка и подобряване на автоматичния междуведомствен обмен

- Периодичен преглед и отстраняване на евентуални проблеми на автоматичния междуведомствен обмен;
- Надграждане и подобрения във функционалността на автоматичния междуведомствен обмен;
- Съдействие при включване на нови кореспонденти в автоматичния междуведомствен обмен.

4.7. Отстраняване на програмни грешки

- Отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;
- Оптимизация на програмния код;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в сървърите за бази данни и приложения.

4.8. Съдействие за отстраняване на комуникационни проблеми

- Съдействие при диагностициране и отстраняване на проблеми в локалните мрежи, телекомуникационното оборудване, Интернет Gateway, Proxy сървър и др.;
- Диагностициране и отстраняване на проблеми на потребителските работни места вследствие на разпространени проблемни настройки на уеб браузърите чрез политики или масови инсталации (не включва изследване на проблеми на уеб браузърите на конкретни работни места).

4.9. Възстановяване на системата в случай на авария

- Възстановяване на данни от резервните копия, загубени или повредени вследствие на авария или на програмна грешка на сървъра, при необходимост;
- Диагностициране и съдействие при отстраняване на евентуални хардуерни проблеми в сървъра;
- Преинсталация на сървъра на „EVENTIS R7“ вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

4.10. Дейности по обезпечаване на информационната сигурност

- Актуализиране на настройките на системния софтуер и операционната система при разкриване на уязвимости;
- Съхраняване на еталонни състояния на инсталацията на операционната система и сървъра при натрупване на промени;
- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за управление на бази данни и приложения.

4.11. Провеждане на обучения и консултации

- Провеждане на обучения на потребители за работа с „EVENTIS R7“ – съвместно с обучител или администратор на системата при Възложителя (при необходимост). Обученията се извършват присъствено или дистанционно - в случай на невъзможност от присъствено провеждане поради епидемиологични или други извънредни мерки;
- Консултации относно функционалността на системата (при необходимост).

5. Място на изпълнение на услугата:

Мястото на извършване на услугите е:

МЕУ – гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6,

ИА ИЕУ – гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6.

6. Организация за изпълнение

Изпълнителят предоставя на Възложителя достъп до онлайн система за управление на заявки, където се регистрират всички установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на системата за управление на документооборота и работния поток „EVENTIS R7“. Всички заявки за наличие на проблем или инцидент трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, дори да са получени чрез друг комуникационен канал – електронна

поща или телефон, включително от страна на Изпълнителя.

За осигуряване на дейностите по отстраняване на проблеми/инциденти, Възложителят осигурява дистанционен достъп до системата, посредством VPN канал. Осигуряването на достъп е след изпращане на необходимите документи съгласно рамков договор.

Време за отстраняване на проблем/инцидент:

Тип	Приоритет	Описание	Време за отстраняване на проблем/инцидент
Тип I	Висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с критични или сериозни последици за дейността, които нарушават цялостната работоспособност на системата или ограничават нормалния работен процес.	До 4 часа от уведомление за проблема/инцидента
Тип II	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с минимални последици за дейността	До 5 дни от уведомление за проблема/инцидента