

Приложение № 2

към рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г (ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г (ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ2025	3
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Подновяване на поддръжка на телефонна централа	
CPV код	64215000-6	
Рег. номер на писмо от МКУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	Рег. № МКУ-19448/17.12.2025 г.	
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		24 375.00 лв. без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Еднократно. След подписването от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващи осигуряване на поддръжката и издадена фактура
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		Неприложимо

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок на осигуряване – от датата на подписване на заявката 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)	С подписването от страните на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващи осигуряване на поддръжката и периодични тримесечни отчети (без финансов ангажимент)	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:

Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА:

„Подновяване на поддръжка на телефонна централа“

гр. София 2025 г.

I. ЦЕЛ

Настоящият документ има за цел да дефинира изискванията на Бенефициера относно обхвата и изпълнението на дейностите по осигуряване на поддръжка на компонентите от установката за IP телефонията на Министерството на Иновациите и Растежа, състояща се от телефонна централа от вида IP PBX, прилежащите IP телефони, обслужвани от PBX-а, както и SIP свързаността между оператора/доставчик на телефония и МИР.

II. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

Телефонната централа Grandstream UCM6301 и прилежащите ѝ IP телефонни апарати на Министерството на Иновациите и Растежа са били закупени, инсталирани и обслужвани по договор, сключен с Геском ООД за абонаментно техническо обслужване (хардуерна и конфигурационна поддръжка) до 31.12.2026 г.

Таблица 1 описва компонентите на решението за телефония на Министерството на Иновациите и Растежа, които се явяват предмет на поддръжка от страна на изпълнителя.

Таблица 1.

Описание на апаратурата	Количество / бр.
Телефонна централа: Grandstream UCM6301	1
SIP свързаността между оператора/доставчик на телефония и МИР	1
Физически IP телефонни апарати: GRANDSTREAM GRP2602G	257

III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Дейност 1: Техническа поддръжка

1. Описание на сервизната услуга:

Таблица 2 описва минималните изисквания към изпълнението на заявката

Техническа поддръжка:

Таблица 2.

Изискване	Описание
REQ.1	Изпълнителят извършва Софтуерна поддръжка/препрограмиране на IP PBX-а, IP телефоните и настройки на SIP свързаността между оператора/доставчик на телефония и Министерството на Иновациите и Растежа.

REQ.2	Изпълнителят предоставя консултации и помощ за разрешаване на конфигурационни проблеми на телефонната централа, напречните връзки и мрежата осъществяваща се чрез нея.
REQ.3	Изпълнителят обследва и съдейства при възникнали проблеми с: • Отпадане на входящите и изходящи обаждания или на други функционалности на телефонната услуга за единичен потребител, група от IP телефони, самата телефонната централа или свързаността ѝ с глобалната телефонна мрежа • Проблеми с качеството на обажданията • Други конфигурационни и функционални проблеми
REQ.4	Изпълнителят следи за наличието и прилага софтуерни обновления и кръпки в сигурността на PBX-а при наличието на такива.
REQ.5	Изпълнителят извършва архивиране на конфигурацията на телефонната централа на регулярна база или при извършени промени в PBX-а.
REQ.6	При възникване на необходимост, изпълнителят конфигурира и съдейства с инсталацията на нови IP телефони и телефонни постове, както и с обследването на възникнали неизправности с IP телефоните.
REQ.7	При възникване на необходимост, изпълнителят следва да предостави на възложителя съдействие и/или извлече различни статистики от журнала на телефонната централа и установката за телефонията относно работата на централата, както и телефонните обаждания.

1.1.Списък с адреси на Министерството на Иновациите и Растежа, където е разположена установката за телефония, предмет на поддръжка:

№	Град	Адрес
1	София	ул. „Княз Александър I“ №12
2	София	ул. „6-ти септември“ № 21

1. Изисквания към изпълнението:

Изпълнителят следва да разполага с внедрена система за управление на услугите по стандарт ISO/IEC 20000-1 или еквивалентен с обхват на сертификация, сходен с заявката.

Под обхват, сходен с обхвата на поръчката следва се разбира изпълнението на дейности, свързани с монтаж и поддръжка на комуникационно оборудване.

Изпълнителят трябва да осигурява предварително уведомяване за прекъсване на

услугите при извършване на ремонти или поради развитие на съобщителна мрежа, както и за сроковете на прекъсването или влошаването на качеството на услугата на посочен от Бенефициера телефон или e-mail.

Изпълнителят трябва да прилага система за управление на сигурността на информацията по стандарт БДС ISO IEC 27001 или еквивалентен.

2. Срок отстраняване на технически неизправности при подадена заявка:

Таблица 3.

S L A	Време за реакция от получената заявка и заемане с отстраняване на проблем:	Подадените проблеми се отстраняват дистанционно, а при невъзможност на място:	Общото време за ремонтване/отстраняване на проблем
Висок	1 час	4 часа	8 часа
Нисък	2 часа	8 часа	24 часа

В случаите на установени проблеми или инциденти, които попадат в обхвата на техническата поддръжка, лицето, установило проблема, регистрира заявка за проблем/инцидент в система за управление на заявки (СУЗ), осигурена от Възложителя. 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.

IV. МЯСТО НА ДОСТАВКА И ГАРАНЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

Мястото на изпълнение на Услугите по техническа поддръжка се предоставят отдалечено, при необходимост от оказване на съдействие на място е сградата на Министерство на иновациите и растежа в гр. София, ул. „Княз Александър I“ № 12 и ул. „6-ти септември“ № 21.

V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ²

² Изискванията към мрежовата и информационната сигурност са приложими, в случай, че по време на изпълнение на заявката Изпълнителят (подизпълнителите, когато е приложимо) имат достъп до информация и активи на административните органи, които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

1. Изпълнителят следва да осигури прилагането на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове към тях.
2. Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:
 - (а) Гарантира, че лицата, ангажирани от Изпълнителя с изпълнението на Услугата (в т.ч. подизпълнители, когато е приложимо) и които ще имат достъп до информация и активи, при взаимодействието им със служители на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.
 - (б) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурността на информацията на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ. За целта, непосредствено преди началото на изпълнение, ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на Услугата лица (в т.ч. и подизпълнителите, когато е приложимо), които ще имат достъп до информация и активи на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ, подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават, в срок до два работни дни от промяната.
3. Изпълнителят се задължава да не разпространява информация, станала му известна при и по повод изпълнението на Услугата на трети страни без изричното писмено съгласие на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ.
4. При неспазване на изискванията за сигурност на информацията Изпълнителят дължи неустойка съгласно уговореното в договора.
5. Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване при изпълнение на Договора („лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС“) имат следните права и задължения:
 - (а) При изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с лицата, които ще имат достъп до системите на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ;
 - (б) Лицето по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането на адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност от страна на Изпълнителя (и на подизпълнителите, когато е приложимо);

- (в) При получена информация, лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС осъществяват незабавна комуникация по телефон и/или имейл и предприемат действия за извършване на анализ на: причините за влошаване на качеството по отношение на времената за реакция и за възстановяването на работата; условията, при които инцидентът може да бъде затворен; рискът за постигане на целите на мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ;
- (г) При констатирано неспазване на изискванията за сигурност на информацията или неспазване на договорените срокове, количество и/или качество на услугата, което може да създаде риск за мрежовата и информационната сигурност за Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на МИР от страна на Бенефициера/Възложителя/ МИР/МЕУ и на Изпълнителя извършват анализ и набеязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.