Приложение № 2
към рамков договор № МС-117/09.10.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. **(ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД)**	☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. **(ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) (актуализирана)**	☐ [1]

Позиция от ПГ-2025 г.:	*№ по ред от ПГ*	*2.20*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Услуги по поддръжка на „ПДОИ - pitay.government.bg"*	
CPV код	*72420000-0*	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*МЕУ-19931/22.12.2025 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*	*65 780.00 лв. без ДДС*
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*Еднократно,* *За периода от осигуряване на поддръжката до 31.12.2026 г., след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане поддръжката и издадена фактура*
Плащане с акредитив или авансово **ДА/НЕ**	*ДА* *При невъзможност до края на бюджетната година дейността да бъде изпълнена цялостно или частично, Бенефициерът ще открие сметка за разплащане на дължимите суми (неотменяем акредитив), която ще покрива срока за извършване на услугата*
Документи за плащане с акредитив или авансово	*Документи за банката за усвояване на средствата – фактура, издадена от Изпълнителя, подписана от оторизираните представители на Администрацията на Министерския съвет и подписан приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора за*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	приемане на съответния етап
Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*От началната дата на осигуряване на поддръжката 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)*	*За периода от осигуряване на поддръжката до 31.12.2026 г., с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане поддръжката и издаване на периодичен тримесечен отчет 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:	*Подпис:*

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		*Подпис:*
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		*Подпис:*

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

„Услуги по поддръжка на ПДОИ – pitay.government.bg”

I. ЦЕЛ

В предмета на заявката се включва поддръжка на Платформата за достъп до обществена информация. За да се обезпечи непрекъсваемостта на работата на платформата е необходимо да се поднови поддръжката за период до 31.12.2026 г.

II. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Разработеният приложен софтуер работи в средата на следните базови и системни софтуерни пакети:

- Уеб сървър: Apache HTTP Server;
- J2EE сървър за приложения WildFly (JBoss Application Server);
- Система за управление на бази данни Oracle MySQL;
- Система за управление на бази данни PostgreSQL;
- Операционна система за сървърите за бази данни и за сървърите за приложения Oracle Linux;

Архитектурата на Системата е разработена с оглед на предотвратяване на директен или неоторизиран достъп до данните или нейната бизнес логика. Предлаганата архитектура е съобразена с архитектурата на дефинираните във функционалните изисквания параметри за функционирането й.

III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Дейностите по поддръжка на Платформата за достъп до обществена информация – pitay.government.bg включват:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите, включително и по отношение на интеграциите на системата с външни информационни системи
- Консултации за разрешаване на проблеми по операционна система и база данни , използвани от приложението;

- Дейности по наблюдение на функционирането и поддържане на нормалната работоспособност на сайта, включително отстраняване на инциденти/проблеми, настъпили по време на експлоатацията му, оказване на съдействие при публикуване на нова информация, заличаването на части от съдържанието, в това число на погрешно генерирани заявления, подадени чрез системата по искане на администрациите, които са ползватели на системата, дейности по ограничаване на достъпа до съществуващи функционалности с оглед намаляване на риска от неправилна експлоатация на системата и при необходимост от привеждане на системата в съответствие с приети законови и/ или подзаконови нормативни актове, оказване на съдействие на ползвателите.

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

Времената за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения им приоритет съгласно Приложение 1.2 към заявката.

За осигуряване на дейностите по отстраняване на проблеми/ инциденти, Възложителят осигурява дистанционен достъп до системата, посредством VPN канал.

IV. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Услугите по поддръжка се предоставят отдалечено, при необходимост от оказване на съдействие на място е гр. София, п. к. 1594, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 1.

V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ[2]

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/ АМС/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/ АМС/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/ АМС/МЕУ. За целта, непосредствено преди началото на изпълнение, ангажираните от

[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 Възложителя/ Бенефициера/АМС/МЕУ, които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

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/ АМС/МЕУ, подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават, в срок до два работни дни от промяната.

(в) Определя компетентното лице, отговорно за мрежовата и информационна сигурност, което осъществява взаимодействие с компетентно лице от страна на Бенефициера при възникване на инцидент по МИС.

(г) Осигурява адекватни и комплексни мерки за защита за мрежова и информационна сигурност, основани на извършения анализ и оценка на риска, с цел да се гарантира необходимото ниво на сигурност. Имплементираните смекчаващи механизми трябва да са пропорционални на рисковете, в частност на щетите, които те биха могли да нанесат.

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/ АМС/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/ АМС/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/ АМС/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/ АМС/МЕУ, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на АМС от страна на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.

Приложение 1.2

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 8 часа	от 6 до 12 часа
по всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
Забележка: (а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 12 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 12 часа. (б) Цитираните в таблицата данни и системи са актуални към датата на изготвяне на настоящия документ. При настъпили промени, системите ще бъдат актуализирани.		
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	
Приоритет	**Въздействие върху работните процеси**
1 Критичен	Критично влияние върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване. • Пълно прекъсване на една или повече ЕАУ, предоставяни от администрацията; • Недостъпност до предоставяни през функционалността на Системата ЕАУ, които пряко и съществено засягат ключови или голям брой клиенти; • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на администрацията или негови контрагенти; • Създава висок риск за компрометиране на информация в Системата; • Нарушена комуникация с други държави членки на ЕС или на аналогични системи; • 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	Съществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, 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	Несъществено влияние върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 7 работни дни. • 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 него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.

Приоритети	
Приоритет	**Въздействие върху работните процеси**
4 Нисък	Няма пряко влияние върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на проблема, като работата за неговото отстраняване е не-повече от 14 работни дни • В момента липсва пряко влияние върху функционирането на Системата, но не решаването 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. Бенефициерът 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 Критичен	1 час	2 часа	В специална версия	8 часа
2 Висок	1 час	4 часа	В специална версия	12 часа
3 Среден	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4 Нисък	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни
Забележки: (а) 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, Бенефициерът може да снижи приоритета на инцидента без да го закрива. (б) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на инциденти на Бенефициера. (в) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Бенефициерът може да ги промени за конкретен инцидент;				

В случаи, в които не могат да бъдат спазени посочените в Приложение № 1.2 срокове, Изпълнителят се задължава в рамките на срока да предложи план-график за действие, съгласуван и одобрен от Бенефициера.

Таблица 5

Параметри на качеството при отстраняване на проблем				
Приоритет на проблема	Време за реакция, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на проблема, max
1 Критичен	1 час	4 часа	В специална версия	24 часа
2 Висок	2 часа	24 часа	В специална версия	72 часа
3 Среден	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4 Нисък	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни

Забележки:

(а) За проблеми от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, Бенефициерът може да снижи приоритета на инцидента без да го закрива.

(б) Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на инциденти на Бенефициера.

В случаи, в които не могат да бъдат спазени посочените в Приложение № 1.2 срокове, Изпълнителят се задължава в рамките на срока да предложи план-график за действие, съгласуван и одобрен от Бенефициера.