**Приложение № 2**
**към рамков договор № 93-00-97 от 03.07.2020 г.**

| | |
|---|---|
| **ЗАЯВКА по Рамков договор № 93-00-97 от 03.07.2020 г.**<br>**(вх. № ПО-16-875/03.07.2020 г. на ИО АД)** | ☒ |
| **ЗАЯВКА по Рамков договор № ……от ……г.**<br>**(актуализирана)** | ☐ [1] |

| | | |
|---|---|---|
| **Позиция от ПГ-2025 г.:** | *№ по ред от ПГ* | *11* |
| **Описание на проект съгласно ПГ:** | *Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“* | |
| **CPV код** | *72267100-0 - Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии* | |
| **Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта** | *МЕУ-18523/05.12.2025* | |
| **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* | *19 800.00 без ДДС* |
| **Начин за плащане:** *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)* | *На части, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния шестмесечен период и издадена фактура на стойност 9 900 лв. без ДДС.* |
| **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*) | *Срок за осигуряване на поддръжката е за периода от 01.01.2026 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, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора между Изпълнителя и Бенефициера , удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния шестмесечен период.* |
| **Приложения:** (*напр: технически параметри, образци на отчетни документи*) | *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** (напр: представител на дирекцията – Заявител ): | |

**ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:**

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

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

| | |
|---|---|
| **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**

**„Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“**

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 доставката**

Целта на доставката е да се осигури право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7.

3. **Обхват на доставката**

Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ в Агенция по вписванията, включваща:

- Поддръжка на базова функционалност за над 650 потребители и за над 40 000 документи 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 модули, както следва:
  - Образци за документи – интегрирани с безхартиения документооборот;
  - Мейл интеграция;
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за над 650 потребителя;
- Поддръжка на специфични за АВ функции;
- Обслужване на сървърна инсталация;
- Съпровождане и осигуряване работоспособността чрез организиран ХелпДеск.

4. **Изисквания при изпълнението**

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

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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).

4.8. 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 Евентис вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

4.9. 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.

4.10. Провеждане на обучения и консултации

- Провеждане на обучения на потребители за работа с Евентис 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).

4.11. 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.

**5. Място на изпълнение на услугата:**

Мястото на извършване на услугите е гр. София, ул. „Елисавета Багряна“ № 20.

**6. Организация за изпълнение**

Изпълнителят предоставя на Бенефициера 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, Бенефициера 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 |

## 7. Изисквания към мрежовата и информационната сигурност[2]

7.1 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.

7.2 Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера (АВ) 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 (АВ), 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 (АВ). 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 (АВ), подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера (АВ). 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 (АВ) 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.

7.3 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 (АВ).

7.4 Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване при изпълнение на Заявката(„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 съответната администрация;

---

[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 Бенефициера (АВ), които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

(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 (АВ);

(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 (АВ), лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на съответната администрация от страна на Бенефициера (АВ) и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.