Приложение № 2
към рамков договор № ПО-16-1466 от 16.11.2020 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО-16-1466 от 16.11.2020 г.	☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО-16-1466 от 16.11.2020 г. (актуализирана)	☐ [1]

Позиция от ПГ-2026 г.:	*№ по ред от ПГ*	*5*
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	*Поддръжка и обслужване на информационна система „Евентис“*	
CPV код	*72260000*	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*Рег.№ 90-03-405/07.08.2026*	
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*	*До 7 056.00 евро без ДДС*
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*На части:* *От датата на осигуряване, на шестмесечие, след подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ осигуряване на поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ и издадена фактура за съответния период. Всички плащания се извършват в началото на отчетния период.*
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- до 4 месеца от подписване на заявката* *Срок за продължаване на правото на ползване и абонаментно обслужване за период от 12 месеца*
Гаранционен срок: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата*)	*Не приложимо*
Отчитане: *(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)*	*На части:* *От датата на осигуряване, на шестмесечие, след подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ осигуряване на поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“.*
Приложения: (*напр: технически параметри, образци на отчетни*	*Технически параметри*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

документи)		
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		*Подпис:*
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		*Подпис:*

Забележка: *С една заявка могат да се възлагат повече от една дейност/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 дейности/ проекти. Когато дейностите/проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.*

Приложение №1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
ЗА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „EVENTIS R7“

Гр. София, 2026 г.

I. ОБХВАТ

Осигуряване на поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ в Агенция по обществени поръчки, включваща следните групи дейности:

- Поддръжка на базова функционалност и стандартни допълнителни модули за до 150 броя потребители и до 40 000 бр. документа, 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 интеграция, справки, както и стандартните допълнителни модули: Образци за документи – интегрирани с безхартиения документооборот и Мейл сървър.
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за до 150 бр. потребители;
- Поддръжка на специални модули:
  - Документен портал
- Обслужване на сървърна инсталация

II. ИЗИСКВАНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

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 Бенефициера;
- Инсталация на подобрения във функционалността на текущата версия на системата.

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.

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. 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.

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.

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.

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).

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 EVENTIS R7 вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

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.

10. 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).

11. Хелп Деск ниво 1

- 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.

III. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Агенция по обществени поръчки с адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. „Леге“ № 4.

IV. 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 ангажираните от страна на Изпълнителя лица.

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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП) и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за

[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 (МИДТ/АОП), които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП), 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП). 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП), подписват декларации по образец на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП) за опазване на информацията, които се предават на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП). 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП).

4. При неспазване на изискванията за сигурност на информацията Изпълнителят дължи неустойка съгласно уговореното в договора (Рамков договор № ПО-16-1466/16.11.2020 г.).

5. 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП);

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, лицата 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/АОП);

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