Приложение № 2
към рамков договор № ОА-16 от 25.10.2022 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор ОА-16 от 25.10.2022 г. **(ПО-16-3340/25.10.2022 г. на ИО АД)**	☐
ЗАЯВКА по Рамков договор № ОА-16 от 25.10.2022 г. **(ПО-16-3340/25.10.2022 г. на ИО АД) (актуализирана)**	☒ [1]

Позиция от ПГ-2026 г.:	*№ по ред от ПГ*	*2*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Наблюдение и управление на информационно-комуникационна инфраструктура (ИКИ) на ИАЛ*	
CPV код	*72220000-3*	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*№МЕУ-13225/11.09.2025*	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	*НЕ*	

Стойност: (*стойността следва да съответства на заложената в План-графика***) в евро без ДДС**, *в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово*	*178 560,00 евро без ДДС*
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*Периодично, както следва:* • *За периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния тримесечен отчетен период и фактура на стойност 34 500,00 лв. без ДДС (17 640,00 евро без ДДС)* • *За периода 01.01.2026 г. – 31.12.2027 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния тримесечен отчетен период и фактура на стойност 13 500,00 евро без ДДС*
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	*НЕ*
Документи за плащане с акредитив или авансово	*Не е приложимо*
Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е*	*От 01.01.2025 до 31.12.2027*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

обвързан с конкретна дата)		
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)*	*Периодично, както следва:* • *За периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния тримесечен отчетен период;* • *За периода 01.01.2026 г. – 31.12.2027 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния тримесечен отчетен период*	
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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

НАБЛЮДЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА (ИКИ)

1. ЦЕЛ

Дейността по Наблюдение и управление на информационно-комуникационна инфраструктура (ИКИ) („Услугата“) се изразява в осигуряване на работоспособността, наблюдение, мониторинг и управление на информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА с цел постигане на максимална ефективност, защита и информационна сигурност на БЕНЕФИЦИЕРА. Услугата по Наблюдение и управление на ИКИ включва:

- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Дейности, свързани с осигуряване на работоспособността на базови системни функции в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Наблюдение в режим 24/7 на хардуера, мрежовата среда, пощенската услуга, Активната директория и други ИТ активи на БЕНЕФИЦИЕРА, без системите за киберсигурност;
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА;
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Експертна помощ и реакция при инциденти, без инциденти свързанис с киберсигурност;
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.

По-долу в настоящите технически параметри са описани детайлно всички дейности в обхвата на услугата и начина на предоставянето им.

2. ОБХВАТ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чрез услугата по Наблюдение и управление на ИКИ „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД осигурява:

- Оказване на съдействие и техническа помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при прилагане на политики по сигурност в комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Оказване на техническа и системна помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при необходимост от изменения и/или изграждане на нови VPN връзки към други организации.
- Мониторинг и анализ в режим 24/7 на основните компоненти на изградената централизирана информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА, без системите за киберсигурност .
- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверка за актуализации, както и инсталирани критични пачове след потвърждение от БЕНЕФИЦИЕРА, без системите свързани с киберсигурност.
- Диагностика и препоръки за актуализация на основните компоненти на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА, без системите свързани с киберсигурност.
- Техническа консултация по оптимизация и развитие на комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Актуализация на физическата и логическата информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА, след заявка и потвърждение от БЕНЕФИЦИЕРА..
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерагламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.

При изпълнение на услугата екипът на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, съответно екипът на БЕНЕФИЦИЕРА, информира незабавно екипа на БЕНЕФИЦИЕРА, съответно екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, за отпадане на някой от описаните по-долу в настоящото изложение елементи в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА с цел предприемане на последващи действия при

БЕНЕФИЦИЕРА. Екипът на БЕНЕФИЦИЕРА има достъп до всички нива на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, както и прилагането на промените и конфигурациите в цялата ИКИ се извършват след съгласуване с екипа на БЕНЕФИЦИЕРА и след тяхно потвърждаване от БЕНЕФИЦИЕРА. Промените се съгласуват/отказат в рамките на 3 работни дни, след датата на подаване на заявка за промяна. В случай на забава за одобрение/отхвърляне на заявка от страна на БЕНЕФИЦИЕРА без обективна причина, тя се счита за приета за изпълнение от страна на БЕНЕФИЦИЕРА.

Всички дейности и услуги по Наблюдение и управление на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА се извършват от екипа на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД при спазване изискванията на внедрената при БЕНЕФИЦИЕРА Интегрирана система за управление на качеството, информационната сигурност и риска (ISO 27001, 9001).

Услугата по Наблюдение и управление на ИКИ се изпълнява в две основни направления:

(1) регулярни дейности по управление и експлоатация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и 24/7 мониторинг на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, без системите за киберсигурност.

(2) дейности при възникване на инциденти в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, различен от инцидент свързан с киберсигурност.

При изпълнение на дейностите по управление и експлоатация на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА следва да се осигури поддръжка, с която се гарантира безотказна работа на компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.

При изпълнение на услугата, БЕНЕФИЦИЕРА и "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД , определят отговорни лица/екипи съгласно Приложение 1.

При управление и експлоатация на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и при възникване на инцидент, различен от инцидент свързан с киберсигурност, в компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА се спазва следното разпределение на отговорностите между екипите на БЕНЕФИЦИЕРА и „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД.

Описаните по-горе направления се прилагат по отношение на следните области от ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА:

- ✓ **Мрежово и комуникационно оборудване**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени,

наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи мрежата и мрежовото оборудване на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки (СУЗ) на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*).

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – инциденти с нисък приоритет
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Сървър за електронна поща**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на данни на мейл услугата, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и поддръжка на пощенските кутии, прилагане на политики и права са отговорност - на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – инциденти с нисък приоритет.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Активна директория, включително и Microsoft Windows базирани сървърни операционни системи на БЕНЕФИЦИЕРА, които не включват управление и менажиране на апликация/приложение.**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на базата данни, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и прилагане на политики и права, създаване и заличаване на потребители, в активната директория са отговорност на БЕНЕФИЦИЕРА. . Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, чрез подаване на заявка за

промяна (от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, съответно от БЕНЕФИЦИЕРА), като същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **SAN комутатори, дискови масиви и системи за архивни копия**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на дисково пространство и функционалности, предоставяне на необходими дискови пространства, прилагане на политики са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Периодична проверка и възстановяване от архивно копие се извършва съвместно, като екип на БЕНЕФИЦИЕРА верифицира нормалната работа на възстановената от архив система.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Виртуална среда**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на виртуалната среда и оптимизирането, прилагане на политики, свързани с ежедневните дейности на виртуалната среда и работоспособността на сървърите на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за администриране на виртуалната среда на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО

ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Приложни сървъри**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Операционни системи**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Бази данни**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА и на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - за базите данни, разработени и поддържани от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД .

✓ **Телефонна система**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА– нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти, след подадена заявка в системата за управление на заявки предоставена от „ИНФОМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

При възникване на инцидент, различен от инцидент свързан с киберсигурност, се определя неговият приоритет, влияние и спешност от екипа на БЕНЕФИЦИЕРА. В случай, че отговорният служител от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, който е поел решаването на инцидента, прецени, че приоритета е зададен погрешно или въздействието е погрешно преценено, служителят от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД е в правото си да промени приоритета на инцидента. Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	**Влияние**	**Описание**
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители.
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация.
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители.

Спешност при инцидент		
Стойност	**Спешност**	**Описание**
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата.
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата.
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата.

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет = Влияние * Спешност**, както е показано по-долу:

Влияние / Спешност	**Ниско (1)**	**Средно (2)**	**Високо (3)**
Ниска (1)	1	2	3
Средна (2)	2	4	6
Висока (3)	3	6	9

Приоритет на инцидент	**Стойност**
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент:

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента от БЕНЕФИЦИЕРА до момента на неговото приемане от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД. Докладването на инцидента може да става по следните канали:

- чрез регистрирането му в системата за управление на заявки на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД;
- по електронна поща до отговорното лице по договора/заявката от страна на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД или други оправомощени лица, като това не отменя регистрирането на инцидента в системата за управление на заявки на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД;
- по телефон – само при инциденти с критичен приоритет, като това не отменя регистрирането на инцидента в системата за управление на заявки на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД;

Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от започната работа по инцидента от служител на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД до момента на възстановяване нормалната работа на услугата в БЕНЕФИЦИЕРА. Времената са обвързани със стойността на параметъра **приоритет на инцидента**, както е показано по-долу:

Приоритет	**Време за реакция**	**Време за разрешаване**
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 раб. дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 раб. ден

3. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

За осигуряване параметрите на услугата “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД поддържа екипи от специалисти за обслужване на потребителите на услугата и наблюдение на услугата. Дейностите, свързани с инсталиране на новодоставен софтуер, хардуер и съпровождащите ги или нови лицензи са част от дейностите, извършвани от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД и не подлежат на допълнително заплащане в срока на договора/заявката. Дейностите, свързани с администриране и управление на информационните и комуникационните системи на БЕНЕФИЦИЕРА се осъществяват отдалечено, чрез защитен криптиран канал – VPN.

В случай на инцидент, без инцидент свързан с киберсигурност, изискващ посещение на място, мястото на изпълнение се посочва от БЕНЕФИЦИЕРА.

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Всички критични услуги (*Приложение 3*), дефинирани от БЕНЕФИЦИЕРА или идентифицирани като такива от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД са в режим на поддръжка и наблюдение 24x7x365. Дефинирането на услугите става в 3 дневен срок, като се описват всички детайли. За определяне на наличност на услугите, “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД инсталира система за мониторинг на системите и услугите на БЕНЕФИЦИЕРА. Наличността на услугите, описани в обхват на дейността и отговорност на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, се определя на база отчетен период, като средната стойност е минимум 99%. Извън работното време некритични услугите могат да работят, без да са гарантирани нивата им от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, координатора по заявката от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД или отговорник за изпълнение на промяната от екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД уведомява БЕНЕФИЦИЕРА. Непланирани прекъсвания се класифицират като инцидент. Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което услугата може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията. Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото прекъсване на услугата. Времето се съгласува с БЕНЕФИЦИЕРА и варира в зависимост от критичността на изпълнение на промяната.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	22:00 - 06:00 в работни дни или 10:00 – 08:00 в почивни дни	При планирани прекъсвания. При извънредни и критични ситуации, с цел запазване на наличността на услугата, се допуска извършването на планирани дейности в друг времеви интервал, но след писмено съгласуване между БЕНЕФИЦИЕРА и

			“ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

4. ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА

За изпълнението на дейностите по услугата се изготвя междинен тримесечен доклад, който включва всички изпълнени дейности в периода. Докладът се предоставя към приемо-предавателен протокол съгласно заявката/договора.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

5.1 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.

5.2 Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ИАЛ) 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ИАЛ), 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/ИАЛ). 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/ИАЛ), подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ИАЛ). 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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ИАЛ) 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.

5.3 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/ИАЛ).

5.4 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 съответната администрация;

(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 Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ИАЛ);

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СПИСЪК НА ОТГОВОРНИТЕ ЛИЦА ПО ЗАЯВКА						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**Е-МЕЙЛ**	**ТЕЛЕФОН**	**ОТДЕЛ**	**ОТГОВОРНОСТИ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

CHANGE CONTROL REQUEST FORM			
ДАТА:		**ЗАЯВИТЕЛ(И)**	

КЛИЕНТ		**ПРОЕКТ**			
ИНЦИДЕНТ #		**ИСКАНЕ ЗА ПРОМЯНА**		**ПРИОРИТЕТ**	
ТЕМА					
ЗАСЕГНАТИ СИСТЕМИ / ПРИЛОЖЕНИЯ					

ПРИЧИНА ЗА ЗАЯВКАТА

ПОЛЗИ ОТ ЗАЯВКАТА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ПРИЧИНИТЕ ЗА ИСКАНИТЕ ПРОМЕНИ

ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ		
No.	ИМЕ	ОПИСАНИЕ

ПЛАН ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	ДЕЙСТВИЕ	РИСК / ВЛИЯНИЕ	ИЗПЪЛНИТЕЛ	ДАТА	НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС

КРИТЕРИИ ЗА УСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	КРИТЕРИЙ	УСЛОВИЕ ЗА ПРИЕМАНЕ	ПРОВЕРЯВАЩ	ДАТА	НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС

ПЛАН ЗА ВРЪЩАНЕ В ПЪРВОНАЧАЛНО СЪСТОЯНИЕ ПРИ НЕУСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЯНА					
No.	ДЕЙСТВИЕ	РИСК / ВЛИЯНИЕ	ИЗПЪЛНИТЕЛ	ДАТА	НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС

СПИСЪК ЗА СЪГЛАСУВАНЕ / ОДОБРЕНИЕ / ПРИЕМАНЕ						
No.	ИМЕ	КОМПАНИЯ	E-mail	СЪГЛАСУВАНЕ	ОДОБРЕНИЕ	ПРИЕМАНЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СПИСЪК НА КРИТИЧНИТЕ АКТИВИ НА БЕНЕФИЦИЕРА					
No.	АКТИВ	СИСТЕМА	ПРИЛЕЖАЩИ КОМПОНЕНТ	IP АДРЕС	НАЛИЧНОСТ В %