

Заявка
по Рамков договор № 151/01.12.2022 г.

Позиция от ПГ-2023 г.:	№ по ред от ПГ	1
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Наблюдение и управление на информационно-комуникационната инфраструктура (ИКИ) на Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ)	
CPV код	72700000-7, 72000000-5	
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	480 000 лв. без ДДС	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>На части, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> За периода от 01.01.2024 до 31.12.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по Наблюдение и управление на ИКИ на БАБХ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 120000 лв. без ДДС; <p>Към приемо-предавателния протокол се прилага доклад за извършените дейности за съответния период</p>	
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)	От 01.01.2024 до 31.12.2024 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)	<p>На части, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> За периода от 01.01.2024 до 31.12.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по Наблюдение и управление на ИКИ на БАБХ за съответния тримесечен период и фактура на стойност 120000 лв. без ДДС; <p>Към приемо-предавателния протокол се прилага доклад за извършените дейности за съответния период.</p>	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		

ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	
Ръководител на проект/дейност по заявката	
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД	

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТТА

Дейността по Наблюдение и управление на информационно-комуникационната инфраструктура (ИКИ) на Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ) се изразява в наблюдение и управление на информационно-комуникационната инфраструктура на Българската агенция по безопасност на храните и обхваща:

- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (поддържащи системи, структурна кабелна система, мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на БАБХ, включително и частта, разположена в ДХЧО;
- Дейности, свързани с осигуряване на работоспособността на базови системни функции в публичната ИКИ на БАБХ;
- Еднократно изготвяне на документация с описание на конфигурациите на наличното сървърно и мрежово оборудване и регулярно актуализиране на документацията;
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БАБХ;
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БАБХ;
- Експертна помощ и реакция при инциденти:
 - В работно време: изпълнителят трябва да осигурява висококвалифицирани експерти - минимум 1 експерт по системно администриране; минимум 1 експерт по потребителска поддръжка, които са ангажирани с предоставяне на експертна помощ на място в централната локация на Възложителя и с реакция при инциденти в рамките на работното време на Възложителя, от 09:00 часа до 17:30 часа (EET/EEST) всеки работен ден;
 - В извънработно време: ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ осигурява висококвалифицирани експерти в Център за техническа поддръжка, който функционира в режим 24x7 за извънработното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, за реакция при инциденти, свързани с мрежовата и информационна сигурност.

Изпълнението (предоставянето) на услугата се документира с приемо-предавателен протокол и тримесечен доклад за отчитане на дейностите, извършени през съответния отчетен период. Докладът се прилага към приемо-предавателния протокол и включва:

А) Информация за състоянието на информационната и комуникационна инфраструктура - пълен запис на всички заявки и извършени дейности и описание на настъпилите инциденти и проблеми по време на поддържането на техническото оборудване.

Б) Резултати от извършени проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за неагламентиран достъп до информационно и комуникационната инфраструктура на БАБХ;

В) Препоръки за постигане и поддържане на ниски нива на информационните рискове и уязвимости и препоръки за подобрения на информационната и комуникационната инфраструктура в БАБХ.

Д) Представяне на обобщени данни и статистика за определени параметри на ресурсите на всеки сървър: натоварване на процесорите, количество свободна/ заета оперативна памет, свободно/ заето дисково пространство, натоварване на мрежовите интерфейси, архивиране (при условие, че е осигурен необходимия ресурс от БАБХ), информация за инсталираните кръпки по сигурността на системите (Security Patch Management – Hotfixes).

Е) Резултати от системата Zabbix за наблюдение на хардуера.

Ж) Резултати от наблюдение на мрежовата среда.

З) Резултати от наблюдение на пощенската услуга.

И) Резултати от наблюдение на Активната директория.

2. ПАРАМЕТРИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

Параметрите, при които се предоставя услугата са представени по-долу в „Споразумение за нива на услугата“

СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВА НА УСЛУГАТА

1. СТРАНИ ПО СПОРАЗУМЕНИЕТО

1.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛ/Клиент – **БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ (БАБХ)**

1.2. ИЗПЪЛНИТЕЛ/Доставчик на услуги – **ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД (ИО АД)**

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ ИКТ услуги
Възложител/Клиент	Потребител на ИКТ услуги
Потребител	Представител на клиента
Наличност	Способност на компонент или услуга да изпълняват очакваната от тях функция към определен момент или за определен период от време
Наличност в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници
Работни часове (Работно време)	Работно време на услугата се нарича времето, в което услугата се ползва активно и е налична поддръжка
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика непланирано прекъсване и/или промяна на качеството на услугата.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване.
Планирано прекъсване	Планирана недостъпност на услугата.
Непланирано прекъсване	Неочаквана недостъпност на една услугата или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга
СНУ	Споразумение за нива на услугата

3. РЕЗЮМЕ

Този документ представлява писмено СНУ между Клиента и Доставчика на услугата, за нивата на услугата, които трябва да бъдат постигнати при предоставянето ѝ. Нивата на услугата са регламентирани чрез параметри и стойности за всеки параметър. СНУ покрива предоставянето на услугите описани в Обхвата на СНУ, с изключение на инциденти по киберсигурност.

Предназначението на този документ е да:

- изясни нуждите на Клиента по отношение на ключовите параметри за предоставяне на услугата;
- изравни очакванията на клиента с възможностите на Доставчика;
- предостави необходимата отчетност за работата на услугата;
- подпомогне подобрието на ИКТ обслужването.

4. ПЕРИОД

Споразумението е валидно за срока на договора между страните или до неговото заместване с ново ревизирано споразумение, одобрено от страните по споразумението. Това споразумение ще се преглежда веднъж годишно, но може да бъде обновявано по всяко време след одобрението на страните по споразумението.

5. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

В процеса на предоставяне на услугата управлението на качеството ще бъде непрекъснат процес на контрол на параметрите на услугата и усъвършенстване на дейностите по нейното изпълнение. За осигуряване параметрите на услугата доставчикът поддържа Service Desk от специалисти на Доставчика на услуги за обслужване на потребителите на услугите и наблюдение на услугите.

5.1. Място на предоставяне на услугата:

Мястото на изпълнение на услугата е гр. София, бул. „Пенчо Славейков” 15А.

Достъпът на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до помещения, в които се намират програмно-техническите средства, обект на услугата по наблюдение и управление на публичната ИКИ на БАБХ, се извършва по начина и във времето, допустими съгласно правилата и инструкциите за организация на охраната и пропускателния режим в БАБХ.

Ако проблем/инцидент възникне извън работното време на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ от 09:00 до 17:30 часа на определените за отстраняването му лица от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ следва да бъде осигурен достъп при спазване на правилата за достъп на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

5.2. Режим на услугата

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Извън работното време услугите могат да работят без да са гарантирани нивата им от Доставчика на услуги.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Режим на услугата	24x7	Непрекъснато работно време.

5.3. Наличност на услугата

Наличността на услугата представлява съотношението на времето, в което услугата работи и времето, в което услугата е спряла или е с намалена производителност на месечна база, и се изчислява по следната формула:

$$[\text{Наличност на услугата в \%}] = \left(\frac{[\text{Договорено Време на Услугата}] - \sum [\text{Всички прекъсвания в договореното време}] * [\text{Влияние на инцидент}]}{[\text{Договорено Време на Услугата}]} \right) * 100$$

Прекъсванията се отчитат на база инцидентите, които са довели до неработоспособност на услугата по следния принцип:

- Влияние на инцидента – Нисък (при въздействие върху единични потребители) = 0,01 (1%);
- Влияние на инцидента – Среден (при въздействие върху отдел или локация) = 0,50 (50%);
- Влияние на инцидента – Висок (услугата не е налична за всички потребители) = 1 (100%).

Прекъсванията се отчитат чрез регистрираните инциденти от Клиента. При заявка за инцидент Клиентът е длъжен да определи съответното влияние на инцидента. Всички времена се измерват с точност до минута, като наличността се смята на месечна база.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Наличност на услугата	99 %	На месечна база, за инциденти (не планирани дейности).

ИЗПЪЛНИТЕЛЯ ще предоставя статистика за наличността на услугата от използваната система за наблюдение, след внедряването на системата за БАБХ.

5.4. График на прекъсванията

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, Бизнес отговорникът на услугата уведомява Клиента на услугата и Service Desk Level 1. За планирани прекъсвания на предоставянето на услугата се изисква одобрение от Бизнес отговорника на услугата и Клиента. При непланирано прекъсване (инцидент) Клиентът на услугата уведомява незабавно Service Desk Level 1.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	20:00-06:00	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 Възложителя и Изпълнителя.

5.5. Максимално време за прекъсване

Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което една услуга може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Максимално време за прекъсване	Определя се в съгласувания график за прекъсване.	В договореният за прекъсване часови интервал.

5.6. Recovery Time Objective (RTO)

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Време за възстановяване на услугата	8 часа	Максимално време за възстановяване на основни функционалности на услугата след пълен срив (Total outage).

5.7. Уведомяване при прекъсване

Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото планирано прекъсване на услугата.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Уведомяване преди прекъсване	24 часа	В договореният за прекъсване часови интервал.

5.8. Приоритизация при инциденти

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	Стойност
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

5.9. Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до поемането му от Service Desk Level 1. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до момента на възстановяване нормалната

работа на услугата при клиента/потребителя от Service Desk Level 1 или Level 2. 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

5.10. Параметри за сигурност

При предоставяне на услугата, Доставчикът ще гарантира следните параметри за сигурност на услугата:

- 5.10.1. Висока наличност;
- 5.10.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 5.10.3. Резервиране на данните;
- 5.10.4. Процедурен подход.

5.11. Метрики на услугата

Услугата ще бъде измервана на база следните метрики:

№	Метрика	Мерна единица	Базова стойност	Цел
1.	Инциденти, разрешени в рамките на дефинираните времена	% (процент)	80%	98%

6. ВХОДНИ ТОЧКИ

За нуждите на поддържането на услугите Доставчикът осигурява Service Desk Level 1 със съответните параметри:

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	0700 14 220
2.	Електронен адрес	
3.	Уеб портал	
4.	Режим на работа	24x7