



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

Заявка по рамков договор № ПО-16-1466 от 16.11.2020 г.

Позиция от ПГ-2024 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	2
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)	
СРV код	72267100 72250000	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	Не	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	559 000,00 лв. без ДДС	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)	<i>На части, както следва:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>За периода от 01.01.2024 г. до 30.09.2024 г.: на тримесечие, след подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за съответния тримесечен отчетен период и фактура на стойност 129 000,00 лв. без ДДС за всяко тримесечие;</i>• <i>За периода 01.10.2024 г. – 30.11.2024 г.: след подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за отчетния период и фактура на стойност 86 000,00 лв. без ДДС за периода;</i>• <i>За периода 01.12.2024 г. – 31.01.2025 г.: след подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените</i>	

	дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за отчетния период и фактура на стойност 86 000 лв. без ДДС за периода.
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не
Документи за плащане с акредитив	Неприложимо
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок за изпълнение на заявената услуга – от 01.01.2024 г. до 31.01.2025 г., включително
Гаранционен срок:	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 г. до 30.09.2024 г.: На тримесечие, с подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за съответния тримесечен отчетен период; • За периода 01.10.2024 г. – 30.11.2024 г.: с подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за отчетния период; • За периода 01.12.2024 г. – 31.01.2025 г.: с подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ извършените дейности по следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП) за отчетния 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 И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Координатор по заявката:	
Ръководител на проект/действие по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	
Ръководител на проект/действие 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

За следгаранционна поддръжка на Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (ЦАИС ЕОП)

1. ЦЕЛ И ОСНОВНИ ДЕЙНОСТИ

Целта на настоящата заявка е осигуряване на устойчива, непрекъсната и коректна работа на ЦАИС ЕОП през периода на изпълнение на заявката.

Посредством Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ (за краткост Системата) се осигурява възлагателният процес на всички етапи от реализацията му. Системата е задължителна за използване както от публичните, така и от секторните възложители. Услугите на ЦАИС ЕОП се предоставят на потребителите 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, освен в случаите на планирано прекъсване на Системата за обновяване и поддръжка, което е предварително съгласувано с Възложителя и обявено на потребителите. Системата е многокомпонентна и включва 32 модула, функционалностите на които са взаимосвързани и взаимозависими.

Обект на следгаранционната поддръжка е приложният софтуер както на продукционната, така и на тестовите среди на Системата.

2. ДЕЙНОСТИ

2.1. Дейности за поддръжка работоспособността на ЦАИС ЕОП

- a. наблюдение на състоянието и функционалната работоспособност на приложния софтуер и изпращане на информация за инциденти и проблеми чрез Система за управление на заявките (СУЗ);
- b. анализ на данните от мониторинга на функционирането на приложния софтуер, като в резултат от направения анализ Изпълнителят се ангажира да уведомява Възложителя и:
 - при нарушена производителност в работата на приложния софтуер, дължаща се на неправилното му функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни, да предприеме действия за нейното нормализиране в съответствие с параметрите за качеството;
 - да предприеме корективни действия в приложния софтуер, вкл. когато анализът на грешките показва проблеми във функционирането му, породени от недостатъчно добра интеграция в инфраструктурата на Системата и центровете за данни;
 - когато необходимите промени излизат извън задълженията на Изпълнителя на услугата, да предостави в писмен вид обосновка и препоръки към Възложителя за предприемане на мерки;
- c. предприемане на всички необходими действия за локализиране, диагностициране и отстраняване на грешки, повреди и дефекти, установени в приложния софтуер;

- d. осигуряване на безпроблемна работа на потребителите в ЦАИС ЕОП при обновяване на версиите на масово използваните към датата на стартиране на изпълнението на заявката браузъри, поддържани от производителите им, потребителските операционни системи, протоколите за комуникация клиент-сървър;
- e. извършване на предварително заявени от Възложителя и оценени от Изпълнителя актуализации на приложния софтуер, както и на промени при установена и съгласувана с Изпълнителя необходимост от оптимизиране на работата на ЦАИС ЕОП;
- f. възстановяване на Системата при пълна или частична неработоспособност, както и при намалена производителност на Системата вследствие на софтуерен инцидент/проблем, съгласно регламентираните в настоящия документ срокове за възстановяване;
- g. промяна на конфигурационни параметри на приложния софтуер на Системата;
- h. при технически проблеми извършване на настройки за прехвърляне на услугата Time Stamp от основния доставчик на тази услуга за ЦАИС ЕОП към резервния и връщане на услугата към основния доставчик в срок до 2 работни дни след разрешаване на проблемите. При всяко прехвърляне Изпълнителят уведомява писмено Възложителя чрез СУЗ за посоката и точния момент на прехвърлянето, както и за естеството на проблемите, наложили прехвърлянето;
- i. съдействие на системните администратори при необходимост от преинсталиране на приложния софтуер;
- j. инсталация на разработени версии, hotfixes и други на приложния софтуер и на използвани средства за разработка;
- k. провеждане на тестови изпитания от страна на Изпълнителя в развойната тестова среда на Изпълнителя и въвеждане на промените на софтуера в тестовите/продукционната среда на Възложителя. След изрично уведомяване на Възложителя от страна на Изпълнителя за направените конкретни промени и оптимизации, Възложителят следва да извърши приемателни тестове и да одобри качването им на продукционната среда със следваща планирана версия на Системата;
- l. поддръжка и настройка на приложния софтуер при въвеждане на нови версии или пачове на виртуализационната среда, операционните системи, системите за управление на бази данни, приложните сървъри, платформата за създаване и управление на интернет съдържание (Word Press) или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер) след съгласуване между страните, така че да се гарантира нормалната работоспособност на ЦАИС ЕОП;
- m. извършване на дейности, свързани с настройки, консистентност и оптимизация на базите данни, съвместно с екипа, осъществяващ системното администриране на ЦАИС ЕОП (когато е приложимо);
- n. разрешаване на проблеми, свързани с информационната сигурност на приложния софтуер и данните;
- o. осигуряване на работоспособността на приложния софтуер върху и с последните нови версии на компонентите на информационната инфраструктура на ЦАИС ЕОП (когато е приложимо);

- p. тясно сътрудничество със и съдействие на екипа, извършващ системното администриране и екипа, извършващ хардуерната поддръжка, включително в случаите на проблеми/инциденти, за които не може ясно да се разграничи причината за проблема/инцидента или са необходими съвместни действия за тяхното отстраняване;
- q. използване на специализиран софтуер на Изпълнителя за контрол на версиите на приложния софтуер и предоставяне на достъп до него на отговорни лица от АОП;
- r. публикуване на изходния програмен код на ЦАИС ЕОП в националното хранилище по чл. 7в, т. 23 от ЗЕУ най-малко веднъж на шест месеца;
- s. причините за възникнали проблеми във функционирането на приложния софтуер и предприетите мерки за тяхното отстраняване се описват в системата за управление на заявките (СУЗ);
- t. оказване на експертна помощ на Възложителя от експерти на Изпълнителя чрез регистриране на заявка в СУЗ спрямо установените параметри на качеството;
- u. трансфер на знания към експерти на Възложителя при искане от негова страна след регистрация в СУЗ. След съгласуване между страните при изпълнението на тези дейности Изпълнителят следва да организира обучителни сесии по предложена от Изпълнителя и съгласувана с Възложителя програма, включваща преглед на промените в приложния софтуер;
- v. оказване на съдействие на експертите на Възложителя при приложното администриране на ЦАИС ЕОП, включително при специфични случаи на регистрация на потребители и организации (чуждестранни лица, подразделения, организации-правоприемници, контролни органи и др.) след регистриране на заявка в СУЗ;
- w. осигуряване на съответствие между двете езикови версии (българска и английска) на приложния софтуер, като при необходимост Възложителят ще оказва съдействие;
- x. оказване на съдействие на експерти на Възложителя при актуализиране съдържанието на Портала за обществени поръчки, вкл. и при установен проблем с функционалността на платформата за създаване и управление на съдържание (WordPress) и след регистриране на заявка в СУЗ;
- y. актуализиране на функционалната и техническата документация, включително ръководствата за потребителите, ръководствата за приложните администратори, описанието на изходните програмни кодовете на приложния софтуер, описанието на базите данни. Във всички документи се включва история на версиите им и описание на съответните промени. Изпълнителят осигурява постоянен достъп на Възложителя до актуалната документация;
- z. изготвяне и предоставяне на справки от базите данни на ЦАИС ЕОП, вкл. от базите данни на системния регистър, при поискване от Възложителя, със срокове на изготвяне и съдържание, посочени от Възложителя и съгласувани с Изпълнителя, след регистрация в СУЗ;
- aa. поддържане на наличността на автоматичното подаване на отворени данни от ЦАИС ЕОП към националния Портал за отворени данни;
- bb. съдействие при одити и проверки, засягащи ЦАИС ЕОП, извършвани от

- външни организации/експерти, след регистриране на заявка в СУЗ;
- сс. предприемане на мерки за изпълнение след съгласуване между страните на предписания по отношение на приложния софтуер на ЦАИС ЕОП, отправени в резултат на извършени одити и проверки от външни организации/експерти;
 - dd. промени на ЦАИС ЕОП в рамките на разработената функционалност. „Съществуваща/разработена функционалност“ е компонент или съвкупност от компоненти на информационна система, разработена и внедрена в тестова или продукционна среда, който реализира точно определен набор от действия в системата, в точно определена последователност на изпълнение. В обхвата на поддръжката на приложния софтуер не се включват промени, изискващи допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в бизнес процеси.

3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДЕЙНОСТИТЕ В ОБХВАТА НА ЗАЯВКАТА

Услугата по настоящата заявка трябва да се извършва отдалечено чрез VPN достъп. Всички дейности в обхвата на услугата следва да се извършват по начин, гарантиращ поддържането на ниски нива на информационни рискове и осигуряването на конфиденциалност, интегритет и достъпност на трансферираната, обработваната и съхраняваната информация в ЦАИС ЕОП.

В обхвата на следгаранционната поддръжка по настоящата заявка се включва и следгаранционната поддръжка на надгражданията на ЦАИС ЕОП, реализирани в изпълнение на заявки по рамковия договор № ПО-16-1466 от 16.11.2020 г., чиято гаранционна поддръжка е изтекла преди или изтича по време на срока на заявката.

При изпълнение на дейностите по настоящата заявка, освен в случаите когато това не е възможно, експертите на Изпълнителя използват своите персонални акаунти, дефинирани за тях от екипа по системно администриране на ЦАИС ЕОП. При влизане във виртуалните сървъри следва да се спазва технологията на влизане и автентизиране, въведена от екипа по системно администриране – двуфакторна автентикация и достъп до оборудването през Privileged Access Management, като след приключване на действията сесията следва да бъде затворена. Изпълнителят на услугата използва собствени развойна и тестова среди и се грижи за тяхната изправност и актуалност.

Инсталирането и настройката на обновени компоненти на приложния софтуер в продукционна среда трябва да се планира, когато е възможно, и всички лица, използващи засегнатите ресурси, следва да бъдат уведомявани не по малко от 3 дни преди извършване на инсталацията или настройката.

Преди извършване на инсталация е необходимо да се направят резервни копия на приложния софтуер, файловете и базите данни, като се разработи и "roll back" план. Инсталирането, настройката и поддръжката на нови версии на приложния софтуер трябва да се извършват в периоди с минимално натоварване на Системата и в координация с експертите, извършващи системното администриране на ЦАИС ЕОП. Преди инсталиране в оперативно действащата Система на нови софтуерни компоненти те трябва да се тестват в

тестова среда, максимално близка до реалните работни условия. Изпълнителят тества предварително и изчиства от грешки всички обновления преди въвеждането им в инфраструктурата на ЦАИС ЕОП.

Всички изброени по-долу причини: оптимизиране на функционалност, задача, дефект, корекция на данни, настройка, съдействие, поддръжка, се регистрират в СУЗ спрямо приложеното към настоящата заявка „Ръководство за потребителя PS“. Ако по някаква причина е стартирала комуникация за някоя от гореизброените дейности извън СУЗ (е-мейл комуникация, среща между страните, телефонен разговор и др.), заявителят следва при първа възможност да направи и регистрацията в системата.

Дейност, която не е регистрирана в СУЗ, не се счита за изисквана от заявителя и не подлежи на изпълнение.

При проблем с достъпа и/или наличността на СУЗ се допуска заявяването на инцидент, корективно действие или друга дейност в обхвата на настоящия проект, да се извършва по електронна поща до контактния център на Изпълнителя. В този случай заявките, изпратени по електронната поща, се регистрират в системата от Изпълнителя, като в описанието се отбелязва, че заявката е изпратена по ел. поща и се прикачва файлът на съответния е-мейл със заявката.

Проблемите се разделят на четири групи в зависимост от приоритета им:

Таблица 1:

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в ЦАИС ЕОП
1 Критичен	Пълно прекъсване на една или повече услуги, предоставяни от приложен софтуер, свързани с критични за дейността функции на ЦАИС ЕОП в момента на възникването им; Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на крайни потребители да ги използват.
2 Висок	Влошаване на качеството на предлагана от приложния софтуер услуга/функционалност или на достъпа до такава, без пълно прекъсване.
3 Среден	Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за използване на отделни функционалности на приложния софтуер, без да има цялостно отражение върху работата на крайни потребители на Системата.
4	Може да се свързва с подобряване на функционирането на услуга, чрез промяна или усъвършенстване на приложния софтуер.

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в ЦАИС ЕОП
Нисък	
<p>Забележка: Приоритетът на възникнал инцидент се определя от Възложителя.</p> <p>За инциденти от първи и втори приоритет е допустимо във времето за отстраняване на инцидента/проблема да бъде намерено временно решение, което води до снижаване на приоритета на инцидента/проблема, но това не води до затваряне на заявката.</p>	

Параметри на качеството

За осигуряване на качеството по поддръжка на ЦАИС ЕОП, Изпълнителят следва да:

- Осигури система, достъпна през Интернет, за управление на заявки (СУЗ), за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем, извършване на промяна или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта, като консултация и др. Всички получени заявки по електронна поща или телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от Възложителя служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. Изпълнителят предоставя на Възложителя ръководство за работа с тази система. Допуска се използването на системата, прилагана при следгаранционната поддръжка през 2023 г. – Redmine, както и на същия проект, настроен в нея – „АОП – поддръжка на ЦАИС ЕОП“.
- Осигури отстраняването на инциденти/проблеми при работа с приложен софтуер, свързан с функционирането му в работното време на Възложителя, освен в случая на констатирана и съгласувана между страните критичност на проблема, категоризирана с „Критичен“ съгласно таблица 1 от настоящия документ, при постъпила заявка от страна на Възложителя съгласно времената за отстраняване и приоритетите по таблица 2 по-долу:

Времена за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми:

Таблица 2:

Приоритет на инцидента/проблема	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
1	В специална версия	4 (четири) ч.
2	В специална версия	72 (седемдесет и два) ч.
3	В следваща версия	Спрямо планираната дата за реализиране

Приоритет на инцидента/проблема	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
		на редовно обновяване
4	В следваща версия	Спрямо планираната дата за реализиране на редовно обновяване

Забележки:

- (1) Работно време е периодът от 9.00 ч. до 17.30 ч. в работни дни.
- (2) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на инцидента/проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на приложния софтуер, Възложителят може да понижи приоритета на инцидента, без да го закрива;
- (3) Всички, посочени в таблица 2, времена започват да текат от момента на съобщаване;
- (4) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблица 1, Възложителят може да ги промени за конкретен инцидент/проблем;
- (5) Приоритетите се определят от Възложителя, съгласно таблица 1;
- (6) Всички версии/промени на приложния софтуер предварително се тестват от Изпълнителя.

Дефинират се три нива на ескалация на инцидентите/проблемите:

1-во ниво – експерти на Възложителя или на Изпълнителя - установяват, систематизират и съобщават на 2-ро ниво за инцидента/проблема чрез вписване на задача в СУЗ, като посочват и извършените действия преди вписването на задачата;

2-ро ниво – екип на Изпълнителя, осъществяващ следгаранционната поддръжка в тясно сътрудничество със системните администратори на ЦАИС ЕОП – разглежда, анализира и отстранява всички възникнали инциденти/проблеми, попадащи в обхвата на настоящата заявка, като при необходимост ескалира проблема към 3-то ниво;

3-то ниво – мениджърски екип на Изпълнителя и представители на трети страни – намесва се, когато даден инцидент/проблем не може да бъде разрешен на 2-ро ниво. При ескалацията към трето ниво ръководителят на дейностите по настоящата заявка от страна на Възложителя следва да бъде уведомен и при необходимост осъществява комуникация по проблема с представители на трети страни, имащи отношение към поддръжката на ЦАИС ЕОП (напр. представители на органите, поддържащи външни регистри, обменящи информация с ЦАИС ЕОП).

В срок до 10 (десет) работни дни, считано от началото на изпълнение на поддръжката, Изпълнителят се задължава да предостави актуализирана версия на документа „План за действие при непланирано прекъсване в ЦАИС ЕОП“. Възложителят преглежда, при необходимост извършва редакции, съгласувано с Изпълнителя, и утвърждава документа, след което същият става задължителен за изпълнение и от двете страни. До утвърждаването на актуализирания план е в сила действащият (последно утвърденият) план за действие при непланирано прекъсване на ЦАИС ЕОП.

Нерешените в срока на заявката по ред 7 от план-графика за 2023 г. задачи, включително наследените, следва да се изпълнят в рамките на настоящата заявка, но не по-късно от 31.03.2024 г., за което Изпълнителят и Възложителят следва да организират среща за обсъждане не по-късно от 01.03.2024 г.

В Приложение 1 към настоящата заявка са посочени инциденти, за които страните се съгласяват, че срокът за реализация се удължава до 30.04.2024 г.