

ДОГОВОР  
№ .....4.....

Информационно обслужване АД - София

Вх. № 10-16-1772

Дата: 13.03.2024г.

Днес, 13.03. 2024 г., в гр. София, между:

**ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ**, с адрес: гр. София, пощенски код 1169, пл. „Княз Александър I“ № 1, ЕИК по Булстат 176481459, представлявана от Камелия Нейкова – председател на ЦИК, и на основание чл. 13, ал. 3, т. 1 от Закона за финансовото управление и контрол в публичния сектор – главен счетоводител на ЦИК, наричана по-долу **ВЪЗЛОЖИТЕЛ**, от една страна и

**„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД**, ЕИК 831641791, със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София 1504, район Оборище, ул. „Панайот Волов“ № 2, представлявано от Ивайло Филипov – изпълнителен директор на дружеството, в качеството си на системен интегратор по смисъла на § 45, ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на Закона за електронното управление (ЗЕУ) и на публичен възложител на обществени поръчки по смисъла на чл. 5, ал. 2, т. 14 от Закона за обществените поръчки (ЗОП) във връзка с § 2, т. 43 от Допълнителните разпоредби на ЗОП, наричано по-долу **ИЗПЪЛНИТЕЛ**, от друга страна,

двете наричани по-долу „страни/страните“, като взеха предвид, че:

(а) услугите, както и дейностите, които осигуряват изпълнението на тези услуги, предмет на настоящия Договор, представляват дейности по системна интеграция, по смисъла на чл. 7с от ЗЕУ;

(б) съгласно § 45, ал. 1 от Преходните и заключителни разпоредби към Закона за изменение и допълнение на ЗЕУ (обн., ДВ, бр. 94 от 2019 г., изм. бр. 102 от 2019 г., в сила от 29.11.2019 г.), системната интеграция по чл. 7с от ЗЕУ се извършва от „Информационно обслужване“ АД,

(в) на основание § 45, ал. 2 от Преходните и заключителните разпоредби към Закона за изменение и допълнение на ЗЕУ, съгласно т. 29 от Решение № 727 на Министерския съвет от 2019 г., изменено и допълнено с Решение № 466 на Министерския съвет от 23 юни 2021 г., Централната изборителна комисия е определена като административен орган, който при изпълнение на своите функции, свързани с дейности по системна интеграция, възлага изпълнението на тези дейности на „Информационно обслужване“ АД;

сключиха настоящият Договор („Договора“) за следното:

## 1. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА

1. **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ** възлага, а **ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ** приема срещу възнаграждение да предостави на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ** инфраструктура като услуга (IaaS) и ИТ услуги по оптимизация и поддръжка. Услугите по договора включват:

1.1. Дейности по миграция на услугите и данните към виртуалната инфраструктура, инсталация на нова директорийна услуга и преконфигуриране на работните станции на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**:

- Инсталация и настройка на нова Microsoft ActiveDirectory услуга.
- Създаване на потребителски профили и достъпи.
- Дефиниране на политики за сигурност – смяна на пароли и др.
- Преконфигуриране на работните станции и друго налично оборудване в локалната мрежа на ЦИК за работа в новата директорийна услуга.
- Миграция на данните във виртуалната среда на ЦИК.

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

- Извеждане от експлоатация на текущо използваното оборудване.

1.2. Предоставяне на виртуална защитена инфраструктура като услуга (IaaS) в центъра за данни на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, с параметри и стойности на параметрите, посочени в Споразумение за нива на услугата (СНУ) - Приложение № 1 към настоящия договор. Съвърните ресурси на Комисията да бъдат разположени в изолирана подмрежа, като достъпът до тази подмрежа да бъде ограничен само за компютърните системи, разположени в помещенията на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Виртуалната защитена инфраструктура да бъде със следните параметри:

- Виртуални процесори – 8 бр.
- Обем на оперативната памет: 84 GB
- Обем на пространството за данни: 6 TB
- Пространство за съхранение на архиви

1.3. Предоставяне на защитена Интернет свързаност за потребителите и необходимото комуникационно оборудване за изграждане на сигурна свързаност до виртуалната среда на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Услугата включва:

- Изграждане и поддържане на основна свързаност между центъра за данни на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и офисите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.
- Използване като резервна на съществуващата комуникационна свързаност през ЕЕСМ към ИАИЕУ, използвана за видеоизлъчването преди сключването на договора.
- Осигуряване на високоскоростна връзка за потребителите в мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ до Интернет, като се извършва автоматизирано филтриране на зловреден трафик.
- Използване като резервна на съществуващата свързаност през мрежата на Народно събрание - в случай на отпадане на комуникацията или извършване на планирани профилактики с оглед осигуряване на непрекъснатост на Интернет услугата.
- Осигуряване на необходимото активно мрежово оборудване за връзка към виртуалната среда на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

1.4. Дейности по потребителска поддръжка и администриране на инфраструктурата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – включват изпълнение на дейности по администриране на инфраструктурата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и осъществяване на потребителска поддръжка при заявка:

- Актуализиране на операционните системи с актуалните „кръпки“ за сигурността.
- Наблюдение на системните логове за извънредни събития, отпадане на хардуер и др.
- Подпомагане на потребителите при работа със системите.
- Конфигуриране и преконфигуриране на операционни системи и софтуерни приложения.
- Решаване на системни проблеми, възникнали при дейности, свързани с миграция.
- Възстановяване на данни от наличните архиви в случай на необходимост.
- Възстановяване на работоспособността на системите в случай на отпадане.
- Изготвяне на препоръки за последващо усъвършенстване и надграждане на инфраструктурата на ЦИК.

## **2. СРОК НА ДОГОВОРА. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГИТЕ**

2.1. Настоящият договор влиза в сила считано от датата на регистрирането му в деловодната система на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и се сключва за срок до изпълнението на всички задължения на страните, произтичащи от него.

2.2. Срокът за изпълнение на дейностите по т.1.1. е до 30 (тридесет) дни след влизане в сила на договора.

2.3. Срокът за предоставяне на услугите по т.1.2, т.1.3. и т.1.4. е 36 (тридесет и шест месеца), считано от датата на завършване на дейностите по т.1.1., удостоверена в приемо – предавателния протокол по т.3.2.

### **3. ЦЕНИ И ПЛАЩАНИЯ**

3.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ общо възнаграждение в размер на 352 300,00 (триста петдесет и две хиляди и триста) лв. без ДДС, съответно 422 760,00 (четиристотин двадесет и две хиляди седемстотин и шестдесет) лв. с включен ДДС, от което:

а) за услугата по т.1.1. – в размер на 17 500,00 (седемнадесет хиляди и петстотин) лв. без ДДС, съответно 21 000,00 (двадесет и една хиляди) лв. с ДДС;

б) за услугите по т.1.2. т.1.3. и т.1.4 – в размер на 334 800,00 (триста тридесет и четири хиляди и осемстотин) лв. без ДДС, съответно 401 760,00 (четиристотин и една хиляди седемстотин и шестдесет) лв. с ДДС.

3.2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ възнаграждението по т.3.1., буква „а“ в срок до 20 /двадесет/ дни, въз основа на подписан приемо-предавателен протокол за приемане на изпълнението на услугата по т.1.1. и представена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ въз основа на подписания приемо-предавателен протокол фактура.

3.3. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ плаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ възнаграждението по т.3.1., буква „б“ на 12 (дванадесет) равни тримесечни вноски, в срок до 20 /двадесет/ дни, след изтичане на съответния тримесечен период, подписан приемо-предавателен протокол за приемане на изпълнението на услугите и представена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ въз основа на подписания приемо-предавателен протокол фактура.

3.4. Плащанията, дължими от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по настоящия договор, се извършват по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

IBAN

BIC

Банка:

Заличаването на IBAN на Изпълнителя е на основание чл. 72 и чл. 73 от ДОПК.
---

### **4. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СТРАНИТЕ**

#### **4.1. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава:**

4.1.1. Да предоставя Услугите по т.1. при условията и сроковете, предвидени в договора и приложенията към него.

4.1.2. Да не разкрива по какъвто и да е начин и под каквато и да е форма информация, свързана с изпълнението на договора или станала му известна при или по повод изпълнението на дейностите по договора.

4.1.3. Да уведомява незабавно ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за всички пречки, възникващи в хода на изпълнението на работа, да предложи начин за отстраняването им, като може да поиска от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ указания и/или съдействие за отстраняването им;

4.1.4. Да изпълнява всички законосъобразни указания и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

4.1.5. Да оказва на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ всяко друго необходимо съдействие с оглед осигуряване на безпроблемното ползване на услугите.

#### **4.2. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ се задължава:**

4.2.1. Да заплаща възнаграждение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, при условията и в сроковете, предвидени в договора.

4.2.2. Да съдейства на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ при вземане на решения, свързани с конфигурирането на ресурсите в услугата **Infrastructure as a Service (IaaS)** и със системното администриране, както и при всички случаи, когато ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ поиска това.

4.2.3. Да съдейства за осигуряване на комуникационна свързаност през ЕЕСМ към МЕУ или алтернативен доставчик между техническия център на ЦИК и един от двата технически центъра на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

4.2.4. Да предостави и осигури достъп на проектният екип на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ до системите и информацията, както и физически достъп до техническите помещения, необходима за извършването на Услугите, предмет на договора, при спазване на относимите изисквания или ограничения съгласно приложимото право.

4.2.5. Да осигури необходимите лицензи за операционни системи, база данни и други съпътстващи и нужни за работата на услугите.

4.2.6. Да използва услугите добросъвестно и по предназначение, като използва технологии по начин, който е в съответствие със съвременните изисквания за сигурност, функционалност и ефективност. Извършваните от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ действия, чрез използване на услугите, не трябва да създават натоварване на виртуалния сървър, което надвишава нормалното и възприетото в практиката потребление.

4.2.7. Да не използва зловреден софтуер или технологии, които биха могли да застрашат сигурността на сървърите на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

4.2.8. Да не използва услугите за:

- публикуване, разпространяване или предоставяне по всякакъв начин, данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали, които противоречат на българското законодателство, приложимите чужди закони, Интернет етиката или добрите нрави и които нарушават правата на трети лица, включително авторски права или сродни на тях права, запазени марки, патент или други права на интелектуална собственост, право на собственост, както и всякакви други имуществени или неимуществени права или законни интереси на трети лица; представляващи търговска, служебна или лична тайна или друга конфиденциална информация.

- публикуване, разпространение или предоставяне на софтуер или други компютърни файлове, които съдържат зловреден код или други рискови програми или техни компоненти.

- публикуване или трансфер на порнографски и нелегални материали.

- публикуване на данни, съобщения, текст, компютърни файлове или други материали, съдържащи заплаха за живота и телесната неприкосновеност на човека, пропагандиращи дискриминация, проповядващи фашистка, расистка или друга недемократична идеология, чието съдържание нарушава права или свободи на човека съгласно Конституцията и законите на Република България или международни актове, призоваващи към насилствена промяна на конституционно установения ред, към извършване на престъпление и т.н.

- прокси сървъри, както и всякакъв друг софтуер за препращане/манипулиране на трафик (traffic relay); за изпращане на нежелана поща – „СПАМ“.

4.2.9. Неизпълнението на задълженията по т.4.2.5. – 4.2.8. е основание за временно преустановяване на предоставяните услуги, за което ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ уведомява ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

### **4.3. СТРАНИТЕ се задължават:**

4.3.1. Да пазят в поверителност и да не разкриват или разпространяват информация за другата Страна, станала известна при или по повод изпълнението на договора

(„Конфиденциална информация“). Конфиденциална информация включва, без да се ограничава до: всякаква финансова, търговска, техническа или друга информация, анализи, съставени материали, изследвания, документи или други материали, свързани с бизнеса, управлението или дейността на другата Страна, от каквото и да е естество или в каквато и да е форма, включително, финансови и оперативни резултати, пазари, настоящи или потенциални клиенти, собственост, методи на работа, персонал, договори, ангажименти, правни въпроси или стратегии, продукти, процеси, свързани с документация, чертежи, спецификации, диаграми, планове, уведомления, данни, образци, модели, мостри, софтуер, софтуерни приложения, компютърни устройства или други материали или записи или друга информация, независимо дали в писмен или устен вид, или съдържаща се на компютърен диск или друго устройство. Конфиденциална информация за целите на настоящия договор включва и:

1. съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на този договор;

2. лични данни и друга защитена от закон или по силата на договора информация, която е станала известна при изпълнението на този договор;

3. информация, която е станала известна при изпълнението на този договор относно вътрешни правила и процедури, структура, начин на функциониране на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, комуникации, мрежи и информационни системи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението, разработени в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ ли предоставена им документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на настоящия договор.

4.3.2. Лични данни се обработват от Страните единствено за целите на изпълнение на Договора, при стриктно спазване на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и действащата нормативна уредба.

4.3.3. С изключение на случаите, посочени в т.4.3.4., Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другата Страна, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

4.3.4. Не се счита за нарушение на задълженията за неразкриване на Конфиденциална информация, когато:

1. информацията е станала или става публично достъпна, без нарушаване на този Договор от която и да е от Страните;

2. информацията се изисква по силата на закон, приложим спрямо която и да е от Страните; или

3. предоставянето на информацията се изисква от регулаторен или друг компетентен орган и съответната Страна е длъжна да изпълни такова изискване;

В случаите по точки 2 или 3 Страната, която следва да предостави информацията, уведомява незабавно другата Страна по Договора.

4.3.5. Задължения на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ във връзка с изискванията за конфиденциалност:

1. да спазва вътрешните правила за достъп и режим на работа в сградите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

2. да спазва всички процедури и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за работа в информационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

3. да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала му известна при или по повод изпълнението на Услугата, предмет на договора.

4. лицата, които имат достъп до системите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ е необходимо да предоставят подписани декларации за опазване на информацията, по образец – Приложение №2, в началото на предоставяне на услугите по договора и при необходимост от предоставяне на достъп до системите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

4.3.6. Задълженията по т.4.3.5 се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и/или наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.

4.3.7. Задълженията, свързани с неразкриване на Конфиденциалната информация остават в сила и след прекратяване на Договора на каквото и да е основание.

## **5. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА**

5.1. Настоящият договор се прекратява, както следва:

5.1.1. с изтичането на срока по т. 2.3 и изпълнение на всички поети ангажименти между страните.

5.1.2. по взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

5.1.3. при настъпване на обективна невъзможност за изпълнение на договора, вкл. отмяна на изключителните права за системния интегратор за изпълнение на съответните дейности, посредством промяна в нормативната уредба;

5.1.4. с тримесечно писмено предизвестие от всяка една от страните.

5.2. В случай на предсрочно прекратяване на договора от Възложителя, той дължи заплащане на част от договорената тримесечна вноска по т.3.3. за съответния период, пропорционално на периода на изпълнение.

5.3. При прекратяване на договорните отношения между страните, независимо от основанието за прекратяване, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да предаде на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ цялата съхранявана в инфраструктурата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ информация и документация под формата на виртуални машини. Предаването може да стане чрез изградените комуникационни канали или на предоставени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ технически носители с необходимият обем. За предаването се подписва приемо-предавателен протокол.

## **6. САНКЦИИ**

6.1. В случай на забава при изпълнение или неизпълнение на задължения по т.1.2., т.1.3. и т.1.4 от настоящия договор, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ неустойка в размер на 0,05 % от стойността на тримесечната вноска за всеки ден от забавата, в зависимост от просрочието съобразно посоченото в т. 6.8. на СЧУ (Приложение № 1) или некачественото изпълнение, но не повече от 10 % от стойността на тримесечната вноска.

6.2. В случай на забава при изпълнение на задължения по настоящия договор, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ дължи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ неустойка в размер на 0,05 % от стойността на тримесечната вноска за всеки ден забава, но не повече от 10 % от стойността на тримесечната вноска.

6.3. Не се дължат неустойки за закъснение, когато причината се дължи на непреодолима сила, случайни събития, проблеми в интернет, включително и разпореждания на компетентните държавни органи.

## **7. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

7.1 Страните по този договор определят представители както следва :

- на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ – съгласно решение на ЦИК;
- на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ – ръководител на договора, упълномощен да подписва приемопредавателни протоколи по договора: приложен администратор, Отдел Развойни и производствени дейности, зам. ръководител, технически дейности - Старши приложен администратор,

7.2. Представителите по т.7.1. осъществяват комуникацията по договора, както и правомощията, посочени в т.7.1.

7.3. Договорът може да бъде изменян и допълван с допълнително споразумение, подписано от страните.

7.4. Всички евентуални спорове, възникнали при изпълнение на настоящия Договор, се решават по пътя на споразумението.

7.5. Когато споразумение не може да бъде постигнато, спорните въпроси ще се отнасят за решаване пред компетентния съд в Република България.

7.6. За неуредените въпроси ще се прилага действащото в страната законодателство.

Този договор и приложенията към него са съставени и подписани в два еднообразни екземпляра – по един за всяка от страните.

Неразделна част от договора са следните приложения:

1. Приложение № 1 – Споразумение за нива на услугата (ЧУ);
2. Приложение № 2 – Образец на декларация за опазване на информацията.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

Л

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

КАМЕЛИЯ НЕЙКОВА  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ



ИВАЙЛО ФИЛИПОВ  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА  
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ НА  
ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ НА  
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

## Приложение № 1 - Споразумение за нива на услугата

### 1. СТРАНИ ПО СПОРАЗУМЕНИЕТО

1.1. ВЪЗЛОЖИТЕЛ/ Потребител – ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ

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

### 2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ услугата
Възложител/ Потребител	Потребител на услугата
Потребител	Представител на клиента
Наличност	Способност на компонент или услуги 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 услуги 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 услугата или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга
СНУ	Споразумение за нива на услугата



### 3. РЕЗЮМЕ

Този документ представлява писмено СЧУ 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. СЧУ покрива предоставянето на услугата описана в Обхвата на СЧУ.

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.

### 5. ОБХВАТ НА СЧУ

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS023	Infrastructure as a Service (IaaS) - Осъществяване на дейности за сигурна, надеждна и висококачествена среда за осигуряване на ефективно и ефикасно ползване на ИКТ ресурсите на ИО АД, чрез виртуализация, изолация и абстрактност на ресурсите.

### 6. 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.

#### 6.1. Място на предоставяне на услугата:

ИКТ инфраструктура на Доставчика на услуги:

Локация 1, гр. София, ул. „Панайот Волов“ № 2

Локация 2, гр. София, ул. „Лъчезар Станчев“ № 11

#### 6.2. Режим на услугата

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея.

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

#### 6.3. 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:

[Наличност на услугата в %]=(((Договорено Време на Услугата) -  $\sum$ [Всички прекъсвания в договореното време]\*[Влияние на инцидент]) / (Договорено Време на Услугата))\*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	99,86%	На месечна база

#### 6.4. 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 необходимост

#### 6.5. 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	2 минути	В договорения за прекъсване часови интервал

#### 6.6. Уведомяване при прекъсване

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

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

#### 6.7. 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	Ниско (1)	Средно (2)	Високо (3)
<b>Спешност</b>			
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)

#### 6.8. 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 работни дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 работни дни *
Висок (3)	До 45 минути	До 1 работен ден *

\* В активен избран период (от датата на насрочване на избори до обявяване на резултатите от изборите) времето за разрешаване на инцидент с приоритет среден (2) или висок (3) е до 24 часа.

#### 6.9. Параметри за сигурност

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

6.9.1. Висока наличност;

- 6.9.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 6.9.3. Резервиране на данните;
- 6.9.4. Процедурен подход.

#### 6.10. Метрики на услугата

Услугата ще бъде измервана на база следните метрики:

№	Метрика	Мерна единица	Базова стойност	Цел
1.	Инциденти, разрешени от Service Desk Level 1 в договорените времена за реакция при инцидент	% (процент)	95%	99%
2.	Инциденти, разрешени от Service Desk Level 2 в договорените времена за разрешаване на инцидент	% (процент)	80%	98%

#### 7. ВХОДНИ ТОЧКИ

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

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	+359-2-9656-200 и +35970014220
2.	Електронен адрес	<a href="mailto:Support@is-bg.net">Support@is-bg.net</a>
3.	Уеб портал	<a href="http://ps.is-bg.net">http://ps.is-bg.net</a>
4.	Режим на работа	24x7

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

КАМЕЛИЯ НЕЙКОВ,  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ



ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ НА  
ЦЕНТРАЛНАТА ИЗБИРАТЕЛНА КОМИСИЯ

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ  
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА  
„ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ НА  
„ИНФОРМАЦИОННО  
ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

## ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА ОПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Долуподписаният/ та .....  
ЕГН: .....<sup>1</sup> в качеството ми на ....., декларирам, че ще пазя в тайна, станалата ми известна във връзка с изпълнението на Договор № ...../..... г.<sup>2</sup> информация, съдържаща данни, представляващи данъчна и осигурителна информация, лични данни или друга защитена от закон или по силата на договора информация. За неизпълнение на тези задължения ми е известно, че нося предвидената в съответните нормативни актове отговорност.

Декларирам, че ще пазя в тайна, станалата ми известна информация, относно съдържанието на документация, вътрешни правила, процедури, организация, структура, начин на функциониране, комуникации, мрежи и информационни системи на Централната изборителна комисия, изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението, както и че няма да разгласявам, използвам или предоставям на трети лица разработена в полза на Централната изборителна комисия документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на този договор, с изключение на случаите, когато съм задължен по закон за това.

При обработването на данните се задължавам да спазвам разпоредбите на Регламент 679/2016 г. и **Закона за защита на личните данни**.

Известна ми е отговорността по чл. 284 от **Наказателния кодекс**, а именно: налагане на наказание лишаване от свобода до две години или пробация, ако във вреда на държавата, на предприятие, организация или на частно лице съобща другиму или обнародвам информация, която ми е поверена или достъпна по служба и за която зная, че представлява служебна тайна.

Ще спазвам всички процедури и изисквания за работа в информационната инфраструктура на Централната изборителна комисия.

Известна ми е отговорността по Глава 9а от Особената част на **Наказателния кодекс**, относно достъп до компютърни данни в компютърна система без разрешение, добавяне, промяна, изтриване или унищожаване на компютърна програма или компютърни данни, въвеждане на компютърен вирус в компютърните системи или мрежи на Централната изборителна комисия, разпространение на пароли или кодове за достъп до компютърна система или до компютърни данни и от това последва разкриване на лични данни или информация, представляваща държавна или друга защитена от закон тайна.

Подпис:

(подписване с електронен подпис)

<sup>1</sup> В случай, че лицето е чужденец, се вписват съответните идентификационни данни.

<sup>2</sup> Вписва се референтен номер на Договора, в договорния регистър на Централната изборителна комисия.