

**Приложение № 2**  
**към рамков договор № РД02-29-240/31.12.2020 г.**

**Заявка**

по рамков договор № РД02-29-240 от 31.12.2020 г.

<b>Позиция от ПГ-2024 г.:</b>	№ по ред от ПГ	7
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Осигуряване на публична електронна услуга по чл.36 ал.1 от Изборния кодекс за заявяване на гласуване по настоящ адрес за всички видове общи избори, провеждащи се на една дата	
<b>СРV код</b>	64216200-5 Електронни информационни услуги	
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ</b>	Не	
<b>Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС</b>	18 000 лв.	
<b>Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)</b>	Еднократно: След подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на публична електронна услуга по чл.36 ал.1 от Изборния кодекс за заявяване на гласуване по настоящ адрес за всички видове общи избори, провеждащи се на една дата и издадена фактура	
<b>Плащане с акредитив ДА/НЕ</b>	Не	
<b>Документи за плащане с акредитив</b>	Не	
<b>Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</b>	Срок за предоставяне на услугата – от 29.04.2024 г. до 25.05.2024г.	
<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо	
<b>Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</b>	Еднократно: С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряването на публична електронна услуга по чл.36 ал.1 от Изборния кодекс за заявяване на гласуване по настоящ адрес за всички видове общи избори, провеждащи се на една дата	
<b>Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)</b>	Технически параметри	
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>		
<b>ЗАЯВКАТА Е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>		
<b>Координатор по заявката:</b>		
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):</b>		
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		

<b>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b>		
<b>ЗАЯВКАТА Е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>		
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>		
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b>		
<b>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b>		

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

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ**  
**ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ПУБЛИЧНА ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА ПО ЧЛ.36**  
**АЛ.1 ОТ ИЗБОРНИЯ КОДЕКС ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА ГЛАСУВАНЕ ПО НАСТОЯЩ**  
**АДРЕС ЗА ВСИЧКИ ВИДОВЕ ОБЩИ ИЗБОРИ, ПРОВЕЖДАЩИ СЕ НА ЕДНА**  
**ДАТА**

**1 Предмет на услугата**

1. Реализиране и поддържане на публична електронна услуга по чл.36 ал.1 от Изборния кодекс за заявяване на гласуване по настоящ адрес за всички видове общи избори, провеждащи се на една дата.
2. Услугата Infrastructure as a Service (IaaS) - Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на електронната услуга по чл. 36 ал. 1 от ИК, както следва:

**А) IaaS параметри:**

- A.1. Виртуална процесорна мощност vCPU [GHz] –4GHz
- A.2. Виртуална оперативна памет vRAM [GB] - 16 GB
- A.3. Виртуална оперативна дискова памет vHDD [GB] – 40 GB
- A.4. Виртуална дискова памет за резервиране vHDD\_BACK [GB] - 40GB
- A.5. Интернет Международен мрежов капацитет - 650 Mbps симетричен споделен канал
- A.6. Интернет Български мрежов капацитет - 10 Gbit симетричен споделен канал
- A.7. Защита на уеб портал – 1 бр.

**Б) Предоставяне на ИКТ услуги за нуждите на разработената електронна услуга:**

**Б.1. Осигуряване на Център за техническа поддръжка (ЦТП)**

- Б.1.1. Режим на работа 24x7
- Б.1.2. Управление на инциденти
- Б.1.3. Управление на промени
- Б.1.4. Управление на конфигурации
- Б.1.5. Управление на наличност
- Б.1.6. Управление на капацитет
- Б.1.7. Управление на информационната сигурност
- Б.1.8. Управление на заявките чрез:

- Единен национален телефон -
- Единен електронен адрес -
- Единен ITSM web портал -

**Б.2. Системно администриране**

Б.2.1. Управление и наблюдение на операционните системи за нуждите на електронната услуга

Б.2.2. Управление и наблюдение на приложните сървъри за нуждите на електронната услуга

Б.2.3. Управление и наблюдение на системите за управление на бази данни за нуждите на електронната услуга

Б.2.4. Преглед на сървърните системи за наличие на зловреден софтуер.

Б.2.5. Резервиране и възстановяване на системна и потребителска информация и данни

Б.3. Осигуряване на ИКТ защиты

Б.3.1. Защита на вътрешните ИКТ ресурси от проникване на зловреден код в операционните системи

Б.3.2. Защита на външните ИКТ ресурси от Distributed Denial of Service (DDoS) атаки.

Б.3.3. Защита от проникване на зловреден код и/или реализиране на атаки през публичният интерфейс на електронната услуга.

## **2 Обща информация**

С изменения на Изборния кодекс от 1 май 2021 г. се създава възможност за подаване на заявления по електронен път за вписване в избирателния списък по настоящ адрес на избирателите.

## **3 Законови изисквания**

Изискванията на ИК са дефинирани както следва:

Чл. 36. (1) (Изм. и доп. - ДВ, бр. 36 от 2021 г., в сила от 01.05.2021 г.) Избирател, чийто постоянен и настоящ адрес са в различни населени места, може да поиска да бъде вписан в избирателния списък по настоящ адрес не по-късно от 14 дни преди изборния ден. Искането се прави писмено до кмета на общината, района, кметството или до кметския наместник и съдържа единния граждански номер на избирателя, вида и номера на документа му за самоличност и подпис или чрез електронно заявление през интернет страницата на Главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“ в Министерството на регионалното развитие и благоустройството. В електронното заявление избирателят вписва имената си по документ за самоличност, вида и номера на документа за самоличност, датата, мястото и органа на издаването, единния си граждански номер, сравнява постоянния и настоящия си адрес и посочва телефонен номер, като подпис не се изисква. Главна дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване“ извършва проверка на данните в постъпилите електронни заявления автоматизирано едновременно с подаването им.

## **4 Реализация на услугата**

Подаването на електронното заявление ще преминава през следните стъпки:

- 1) Визуализация на електронна форма със следното съдържание и валидации:
  - „Име“, задължително поле;

- „Презиме, ако е налично“, незадължително поле;
  - „Фамилия“, задължително поле;
  - „ЕГН“, задължително поле;
  - „Номер на лична карта“, цифрово поле, задължително;
  - „Дата на издаване на документа за самоличност“, валидация за дата, задължително;
  - „Издаващ орган“, списък с органите, издаващи документи за самоличност, задължително поле;
  - „Телефон“, валидация за телефонен номер, задължително поле;
  - Captcha.
- 2) При коректно подадени данни системата извлича информация за лицето по ЕГН чрез реализираната уеб услуга на ГД ГРАО, от където се извлича постоянния и настоящият адрес на лицето, както и информация за документа за самоличност. Системата сравнява документа за самоличност с подадения от лицето. При съвпадение на подадените от лицето данни за ЛК и наличните в масивите на ГД ГРАО данни, процесът на подаване на заявление продължава. При съвпадение на населеното място от постоянния и настоящия адрес се извежда съобщение, че адресите съвпадат и услугата не може да бъде използвана. Ако настоящият адрес е извън територията на Република България се визуализира съобщение, че услугата не може да бъде използвана. Ако тези адреси са с различни населени места, на лицето се визуализират двата адреса до детайл населено място и улица/квартал, с възможност да избере гласуване по настоящ адрес. След потвърждение системата съхранява направения избор.

В рамките на периода, през който системата ще бъде активна, лицето може многократно да подава или оттегля заявлението си.

След изтичане на периода за предоставяне на услугата, тя се деактивира.

#### 4.1 Хостинг на услугата

Системата ще бъде инсталирана в центъра за данни на „Информационно обслужване“ АД, където ще бъдат предприети необходимите действия за гарантиране сигурността на данните - ежедневен бекъп на информацията, използване на инфраструктурните услуги за приложен firewall (WAF), защита от DDoS атаки, точно време и др.

Минималните ресурси, които следва да бъдат конфигурирани са следните:

- vCPU: 4
- vRAM: 16 GB
- vStorage: 40 GB

При необходимост Изпълнителят следва да добави допълнителни ресурси, необходими за безпроблемната работа на услугата.

Достъпът до услугата ще става чрез поддомейн в областта grao.bg на адрес <https://regna.grao.bg>. Изпълнителят следва да осигури отделен доверен TLS сертификат за поддомейна.

Параметрите на нива на услугата „Infrastructure as a Service (IaaS)“ – Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на електронната услуга по чл. 36 ал. 1 от ИК са описани в Приложение № 1 към Техническите параметри.

## **5 Предаване на събраната информация към ГД ГРАО**

На 26.05.2024 г. изпълнителят следва да предостави на ГД ГРАО експорт на данните от подадените заявления в CSV формат.

По време на предоставяне на услугата ГД ГРАО може да изисква информация за постъпилите заявления.

## **6 Приложение**

- Приложение № 1 – Нива на услугата „Infrastructure as a Service (IaaS)“ – Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на електронната услуга по чл. 36 ал. 1 от ИК

## Приложение №1 към Техническите параметри

Нива на услугата „Infrastructure as a Service (IaaS)“ – Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на електронната услуга по чл. 36 ал. 1 от ИК

### 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ ИКТ услуги – ИО АД
Възложител/Клиент	Потребител на ИКТ услуги – МРРБ
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

### 2. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS023	„Infrastructure as a service (IaaS)” – Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на електронната услуга по чл. 36 ал. 1 от ИК

### 3. 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.

#### 3.1. Място на предоставяне на услугата:

ИКТ инфраструктура на Доставчика на услуги:

- Локация София, ул. Лъчезар Станчев №11 и;
- Локация София, ул. Панайот Волов №2.

#### 3.2. 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.

#### 3.3. 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.

### 3.4. 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.

### 3.5. 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 договореният за прекъсване часови интервал.
----	--------------------------------	----------	---

### 3.6. Recovery Time Objective (RTO)

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Време за възстановяване на услугата	1 час	Максимално време за възстановяване на услугата след срив.

### 3.7. Уведомяване при прекъсване

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

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

### 3.8. 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:

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

<b>Приоритет</b>	<b>Стойност</b>
<b>1-2</b>	Нисък (1)
<b>3-6</b>	Среден (2)
<b>9</b>	Висок (3)

### 3.9. 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:

<b>Приоритет</b>	<b>Време за реакция</b>	<b>Време за разрешаване</b>
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

### 3.10. Параметри за сигурност

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

- 3.10.1. Висока наличност;
- 3.10.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 3.10.3. Резервиране на данните;
- 3.10.4. Процедурен подход.

### 3.11. 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	% (процент)	30%	70%
2.	Инциденти, разрешение в рамките на дефинираните времена	% (процент)	80%	98%

### 3.12. Доклади за услугата

При предоставяне на услугата ще бъдат осигурявани следните доклади за услугата:

- 3.12.1. Натоварване на процесори;
- 3.12.2. Заетост на оперативна памет;
- 3.12.3. Натоварване на дискови масиви;
- 3.12.4. Натоварване на входно-изходен мрежов трафик.

## 4. ВХОДНИ ТОЧКИ

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

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