

Приложение № 2
към рамков договор № ПО 16-3109/11.10.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО 16-3109 от 11.10.2024 г.		<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО 16-3109 от 11.10.2024 г. (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	1
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси	
CPV код	72220000-3	
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	241 200,00 лв., от които: <ul style="list-style-type: none"> • За 2025 г. – 80 400,00 лв.; • За 2026 г. – 80 400,00 лв.; • За 2027 г. – 80 400,00 лв. 	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На части, както следва: За 2025 г.: <ul style="list-style-type: none"> • За периода от датата на подписване на заявката до 31.03.2025 г. на след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС за съответния период; • За периода от 01.04.2025 г. до 30.09.2025 г. на тримесечие след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС за съответния тримесечен период; • За периода от 01.10.2025 г. до 15.12.2025 г. след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно 	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	<p>администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС.</p> <p><u>За 2026 г.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода от 01.01.2026 г. до 30.09.2026 г. на тримесечие след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС за съответния тримесечен период; • За периода от 01.10.2026 г. до 15.12.2026 г. след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС. <p><u>За 2027 г.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода от 01.01.2027 г. до 30.09.2027 г. на тримесечие след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС за съответния тримесечен период; • За периода от 01.10.2026 г. до 15.12.2026 г. след подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура на стойност 20 100 лв. без ДДС.
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 датата на подписване до 31.12.2027 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> <p><u>За 2025 г.:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода от датата на подписване на заявката до 31.03.2025 г. на с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от

договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура за съответния период;

- За периода 01.04.2025 г. 30.09.2025 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси и издадена фактура за съответния тримесечен период;
- За периода от 01.10.2025 г. - 15.12.2025 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси.
Дейностите за периода от 16.12.2025 г. до 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия тримесечен период през 2026 г., като за тях не се дължи заплащане.


За 2026 г.:

- За периода 01.01.2026 г. 30.09.2026 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси за съответния тримесечен период;
- За периода от 01.10.2026 г. - 15.12.2026 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси.
Дейностите за периода от 16.12.2026 г. до 31.12.2026 г. се отчитат заедно със следващия тримесечен период през 2027 г., като за тях не се дължи заплащане.

За 2027 г.:

- За периода 01.01.2027 г. 30.09.2027 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно

	<p>администриране на ИКТ ресурси за съответния тримесечен период;</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода от 01.10.2027 г. - 15.12.2027 г. с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ предоставянето на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси. <p>Дейностите за периода от 16.12.2027 г. до 31.12.2027 г. се отчитат с подписването на приемо-предавателен протокол до 10.01.2028 г., като за тях не се дължи заплащане.</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:	
Координатор по заявката:	
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:	
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката	

<i>Ръководител на проект/дейност по заявката</i>		
<i>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</i>		

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

**„Предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно
администриране на ИКТ ресурси за нуждите на Сметната палата на Република
България“**

София, 2025 г.

1. ОБХВАТ

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS023	Предоставяне на сигурна, надеждна и високоналаична среда и системно администриране на ИКТ ресурси (IaaS) на Сметната палата на Република България

2. СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА НИВА НА УСЛУГАТА

2.1. 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

2.2. 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. При необходимост от промяна на параметрите, посочени в т. 3, „Информационно обслужване“ АД ще предостави на Сметна палата на Република България оферта за промяна на възнаграждението по заявката. При постигане на съгласие страните ще се актуализира заявката.

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 подобренето на ИКТ обслужването.*

3. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

- Общ брой виртуални машини – 8 броя;
- Създаване и настройка на виртуална машина VM – 8 брой;
- Виртуална процесорна мощност vCPU [vCores] – 26 броя;
- Виртуална оперативна памет vRAM [GB] – 98 GB;
- Виртуална дискова памет vHDD [GB] – 5290 GB;
- Виртуални интерфейси vCOM – 8 броя;
- Виртуална дискова памет за резервиране vHDD_BACK [GB] – 10580 GB;
- Защита на вътрешен IPv4 адрес – 8 бр.;
- Защита на външен IPv4 адрес – 8 бр.;
- Защита на уеб портал – 8 бр.;

3.1. 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

3.2. Период на изпълнение на услугата

Периодът на изпълнение на услугата е от датата на подписване на заявката до 31.12.2027 г.

3.3. 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

3.4. 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	99,86%	На месечна база

3.5. 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

3.6. 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

3.7. 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

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:

Влияние	Ниско (1)	Средно (2)	Високо (3)
Спешност			
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)

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:

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

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 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%

4. ВХОДНИ ТОЧКИ

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

№	Параметър	Стойност
1.	Телефон	
2.	Електронен адрес	
3.	Уеб портал	http://ps.is-bg.net
4.	Режим на работа	24x7