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

ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО-16-1466/16.11.2020 г.		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № ПО-16-1466/16.11.2020 г. (актуализирана)		☐ [1]
Позиция от ПГ-2025 г.:	*№ по ред от ПГ*	*1*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Системно администриране, управление и наблюдение на ИКИ на АОП и ЦАИС ЕОП*	
CPV код	*72250000*	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*МЕУ-9061/ 23.06.2025*	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	*Да - за служителите, които ще изпълняват дейности по заявката на място в съответните центрове за данни, предоставени от Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИА ИЕУ)*	
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*		*1 791 240.00 лв.*[2]
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*		*На части, както следва:* • *За периода от 01.02.2025 г. до **30.06.2025** г. след подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по системно администриране, управление и наблюдение на ИКИ на АОП и ЦАИС ЕОП и издадена фактура за съответния петмесечен отчетен период на стойност **389 400** лв. без ДДС ведно с доклад за извършените дейности през отчетния период;* • *За периода от 01.07.2025 г. до **31.12.2026** г. след подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по системно администриране, управление и наблюдение на ИКИ на АОП и ЦАИС ЕОП и издадена фактура за съответния тримесечен период на стойност **233 640** лв. без ДДС ведно с доклад за извършените дейности през съответния тримесечен период;*
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		*НЕ*
Документи за плащане с акредитив или авансово		*Неприложимо*
Срок на изпълнение: (*от дата – до*		*Срок за изпълнение на услугата – от 01.02.2025 до*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

[2] Стойността на проекта е изчислена за период на извършване на услугата до 31.12.2026 г., като изпълнението на услугата е финансово обезпечено до 30.06.2025 г. За оставащия период заявката се изпълнява след писмено уведомление за осигурено допълнително финансиране от страна на Бенефициера.

[3] Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжката на системите на АОП дейностите по проекта са стартирали от 01.02.2025 г., преди подписване на настоящата заявка.

дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	*31.12.2026 г., включително*[3]
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)*	*На части, както следва:* • *За периода от 01.02.2025 г. до 30.06.2025 г. с подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по системно администриране, управление и наблюдение на ИКИ на АОП и ЦАИС ЕОП и издадена фактура за съответния петмесечен отчетен период на стойност 389 400 лв. без ДДС ведно с доклад за извършените дейности през отчетния период;* • *За периода от 01.07.2025 г. до 31.12.2026 г. с подписване от страните на приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по системно администриране, управление и наблюдение на ИКИ на АОП и ЦАИС ЕОП и издадена фактура за съответния тримесечен период на стойност 233 640 лв. без ДДС ведно с доклад за извършените дейности през съответния тримесечен 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 ОТ:	
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр. представител на дирекцията – Заявител):	*Подпис:*
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	*Подпис:*
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:	*Подпис:*

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		*Подпис:*
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		*Подпис:*

Забележка: *С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.*

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

Приложение №1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

СИСТЕМНО АДМИНИСТРИРАНЕ, УПРАВЛЕНИЕ И НАБЛЮДЕНИЕ НА ИКИ НА АОП И ЦАИС ЕОП

I. ЦЕЛ

Дейността по системно администриране, наблюдение и управление на информационно-комуникационна инфраструктура (ИКИ) („Услугата“) се изразява в осигуряване на работоспособността, наблюдение, мониторинг и управление на информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА с цел постигане на максимална ефективност, защита и информационна сигурност на БЕНЕФИЦИЕРА. Услугата по системно администриране, наблюдение и управление на ИКИ включва:

- 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 БЕНЕФИЦИЕРА;
- Дейности, свързани с осигуряване на работоспособността на базови системни функции в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Наблюдение в режим 24/7 на хардуера, мрежовата среда, пощенската услуга, Активната директория и други ИТ активи на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА;
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Експертна помощ и реакция при инциденти;
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Предоставяне на БЕНЕФИЦИЕРА на детайлна информация при настъпили инциденти с информационната сигурност в неговата ИКИ във връзка със задълженията на БЕНЕФИЦИЕРА да съобщава за такива инциденти на отговорни институции (CERT-BG).

По-долу в настоящите технически параметри са описани детайлно всички дейности в обхвата на услугата и начинът на предоставянето им.

II. ОБХВАТ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Чрез услугата по наблюдение и управление на ИКИ „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД осигурява:

- Оказване на съдействие и техническа помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при прилагане на политики по сигурност в комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Оказване на техническа и системна помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при необходимост от изменения и/или изграждане на нови VPN връзки към други организации.
- Мониторинг и анализ в режим 24/7 на основните компоненти на изградената централизирана информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- 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 БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверка за актуализации, както и инсталирани критични пачове след потвърждение от БЕНЕФИЦИЕРА.
- Диагностика и препоръки за актуализация на основните компоненти на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Техническа консултация по оптимизация и развитие на комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Актуализация на физическата и логическата информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.

- Поддържане актуалността на техническата документация и предоставянето ѝ или осигуряването на достъп до нея.

При изпълнение на услугата екипът на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД информира незабавно, екипа на БЕНЕФИЦИЕРА за отпадане на някой от описаните по-долу в настоящото изложение елементи в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА с цел предприемане на последващи действия при БЕНЕФИЦИЕРА. Екипът на БЕНЕФИЦИЕРА има достъп до всички нива на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, както и прилагането на промените и конфигурациите в цялата ИКИ се извършват съгласувано с екипа на БЕНЕФИЦИЕРА и след тяхно потвърждаване.

Услугата по наблюдение и управление на ИКИ се изпълнява в две основни направления:

(1) регулярни дейности по управление и експлоатация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и 24/7 мониторинг на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;

(2) дейности при възникване на инциденти в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.

При изпълнение на дейностите по управление и експлоатация на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА следва да се осигури поддръжка, с която се гарантира безотказна работа на компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.

При изпълнение на услугата, БЕНЕФИЦИЕРЪТ и "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД определят отговорни лица/екипи съгласно Приложение 1.

При управление и експлоатация на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и при възникване на инцидент в компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА се спазва следното разпределение на отговорностите между екипите на БЕНЕФИЦИЕРА и „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД за всички структури на БЕНЕФИЦИЕРА и цялата инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА:

Описаните по-горе направления се прилагат по отношение на следните области от ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА:

- ✓ **Мрежово и комуникационно оборудване**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи мрежата и мрежовото оборудване на БЕНЕФИЦИЕРА, са отговорност на екипа на "ИНФОРМАЦИОННО

ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез СУЗ на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*).

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – инциденти с нисък приоритет,
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти,

(3) За ЦАИС ЕОП всички регулярни дейности по поддръжка се извършват от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД; всички инциденти, без значение от приоритета, се разрешават от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Сървър за електронна поща**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на данни на мейл услугата, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и поддръжка на пощенските кутии, прилагане на политики и права са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – инциденти с нисък приоритет.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти.

(3) За пощенската услуга на ЦАИС ЕОП всички дейности по поддръжка и управление на услугата, както и разрешаването на инциденти с нея, независимо от техния приоритет, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Активна директория, включително и сървърни операционни системи на БЕНЕФИЦИЕРА, които не включват управление и менажиране на апликация/приложение.**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на базите данни, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и прилагане на политики и права в активната директория са

отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране на активната директория на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти,
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти.

(3) За активната директория на ЦАИС ЕОП всички дейности по нейната поддръжка и управление, както и разрешаването на инциденти с нея, независимо от техния приоритет, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **SAN комутатори, дискови масиви и системи за архивни копия**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на дисково пространство и функционалности, предоставяне на необходими дискови пространства, прилагане на политики са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Периодична проверка и възстановяване от архивно копие се извършва съвместно, като екип на БЕНЕФИЦИЕРА верифицира нормалната работа на възстановената от архив база данни и/или виртуална машина.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък приоритет инциденти, като подава съответната заявка в системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти.

(3) За SAN комутаторите, дисковите масиви и системите за архивни копия на ЦАИС ЕОП всички дейности по тяхната поддръжка и управление, както и

разрешаването на инциденти с тях, независимо от приоритета на инцидентите, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Виртуална среда**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на виртуалната среда и оптимизирането, прилагане на политики, свързани с ежедневните дейности на виртуалната среда и работоспособността на сървърите на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за администриране на виртуалната среда на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*)

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - среден и висок приоритет на инциденти

(3) За виртуалната среда на ЦАИС ЕОП всички дейности по поддръжка и управление на средата, както и разрешаването на инциденти с нея, независимо от техния приоритет, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Приложни сървъри**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти

(3) За приложните сървъри на ЦАИС ЕОП всички дейности по поддръжка и управление на сървърите, както и разрешаването на инциденти с тях, независимо от

приоритета на инцидентите, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Операционни системи**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти

(3) За операционните системи на ЦАИС ЕОП всички дейности по поддръжка и управление на системите, както и разрешаването на инциденти с тях, независимо от приоритета на инцидентите, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Бази данни**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти.

(3) За ЦАИС ЕОП всички регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени, както и разрешаване на възникнали инциденти са отговорност на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Външни удостоверителни услуги и връзка с външни информационни системи**

(1) Осигуряване наличието на външна квалифицирана услуга за удостоверяване на време, използвана в ЦАИС ЕОП – наблюдение, конфигуриране при необходимост, комуникация с основния и резервния доставчик на услугата;

✓ **Телефонна система (IP телефонна централа)**

(1) Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА.

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е, както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – нисък и среден приоритет инциденти
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД - висок приоритет на инциденти.

(3) За телефонната система на ЦАИС ЕОП всички дейности по поддръжка и управление на системата, както и разрешаването на инциденти с нея, независимо от техния приоритет, са ангажимент на екипа на „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

✓ **Системи за информационна (кибер) сигурност**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. сканирания за технически уязвимости на всички ИКТ ресурси на ЦАИС ЕОП, са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, анализи на възникнали събития, оптимизирането и прилагане на политики за информационна сигурност, свързани с ежедневните дейности на системите за информационна/кибер сигурност на БЕНЕФИЦИЕРА, са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за администриране на системите за кибер сигурност на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*).

(2) При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За БЕНЕФИЦИЕРА – дейности по подаване на заявки за администриране на системите, както и съобщаване за възникнал инцидент.
- За „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД – обработка на всички видове инциденти.

При възникване на инцидент неговият приоритет, влияние и спешност се определят от екипа на БЕНЕФИЦИЕРА. В случай, че отговорният служител от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, който е поел решаването на инцидента, прецени, че приоритетът е зададен погрешно или въздействието е погрешно преценено,

служителят от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД е в правото си да промени приоритета на инцидента. 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 на инцидент	Стойност
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент:

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента от БЕНЕФИЦИЕРА до момента на неговото приемане от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД. Докладването на инцидента може да става по следните канали:

- чрез регистрирането му в СУЗ на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД;
- по електронна поща до отговорното лице по договора/заявката от страна на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД или други оправомощени лица;
- по телефон – само при инциденти с висок приоритет, като това не отменя регистрирането на инцидента в системата за управление на заявки на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД.

Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от започната работа по инцидента от служител на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД до момента на възстановяване нормалната работа на услугата на БЕНЕФИЦИЕРА. 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

Таблица 1 за АОП

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване

Нисък (1)	До 2 часа	До 3 раб. дни
Среден (2)	До 1 час	До 1 раб. ден
Висок (3)	До 30 минути	До 4 часа

Таблица 2 За ЦАИС ЕОП

III. ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

За осигуряване параметрите на услугата "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД поддържа екипи от специалисти за обслужване на потребителите на услугата и наблюдение на услугата. Дейностите, свързани с инсталиране на новодоставен софтуер, хардуер и съпровождащите ги или нови лицензи, са част от дейностите, извършвани от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД и не подлежат на допълнително заплащане в срока на договора/заявката. Дейностите, свързани с администриране и управление на информационните и комуникационните системи на БЕНЕФИЦИЕРА се осъществяват отдалечено, чрез защитен криптиран канал – VPN.

В случай на инцидент със сигурността, изискващ посещение на място, мястото на изпълнение се посочва от БЕНЕФИЦИЕРА.

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Всички критични услуги (*Приложение 3*), дефинирани от БЕНЕФИЦИЕРА или идентифицирани като такива от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД, са в режим на поддръжка и наблюдение 24x7x365. За определяне на наличност на услугите, "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД инсталира система за мониторинг на системите и услугите на БЕНЕФИЦИЕРА. Наличността на услугите, описани в обхват на дейността и отговорност на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД, се определя на база отчетен период, като средната стойност е минимум 99%. Извън работното време некритичните услуги могат да работят, без да са гарантирани нивата им от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД. 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, ръководителят на проекта по заявката от "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД или отговорник за изпълнение на промяната от екипа на "ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД уведомява БЕНЕФИЦИЕРА. Непланирани прекъсвания се класифицират като инцидент. Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което услугата може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията. Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото прекъсване на услугата. Времето за планирано прекъсване се съгласува с БЕНЕФИЦИЕРА и варира в зависимост от критичността на изпълнение на промяната.

№	Параметър	Стойност	Забележка

1.	График на прекъсване	22:00 - 06:00 в работни дни или 10:00 – 08:00 в почивни дни	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 БЕНЕФИЦИЕРА и “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

IV. ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА

За изпълнението на дейностите по услугата се изготвя междинен доклад за съответния отчетен период, който включва всички изпълнени дейности в периода, стойностите на основни параметри, характеризиращи състоянието на ИКИ и предложения за мерки или препоръки за подобряване на ИКИ и информационната сигурност.

Докладът се предоставя към приемо-предавателен протокол съгласно заявката/договора. В случай на отпадане на ЦАИС ЕОП ръководителят на проекта от страна на АОП има право да изиска Изпълнителят да предостав извънреден писмен доклад, свързан с изпълнението на дейностите по заявката.

СПИСЪК НА ОТГОВОРНИТЕ ЛИЦА ПО ЗАЯВКА						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**Е-МЕЙЛ**	**ТЕЛЕФОН**	**ОТДЕЛ**	**ОТГОВОРНОСТИ**
1		АОП			-	Мрежова и информационна сигурност
2		АОП			ФЧРАД	Главен експерт ИТ, отговарящ за ИКИ на АОП
3		АОП			ЕВМ - МОП	ИКИ на ЦАИС ЕОП
4		АОП			ЕВМ - МОП	ИКИ на ЦАИС ЕОП
5		ИО			КСТ	Системи
6		ИО			КСТ	Системи
7		ИО			Ком	Мрежи
8		ИО			Ком	Мрежи
9		ИО			РПС	Системи
10		ИО			РПС	Системи
11		ИО			ВДМА	Дискови масиви и виртуализация
12		ИО			ВДМА	Дискови масиви и виртуализация
13		ИО			ИКТ	Бази данни

CHANGE CONTROL REQUEST FORM			
ДАТА:		**ЗАЯВИТЕЛ(И)**	

КЛИЕНТ		**ПРОЕКТ**			
ИНЦИДЕНТ #		**ИСКАНЕ ЗА ПРОМЯНА**		**ПРИОРИТЕТ**	
ТЕМА					
ЗАСЕГНАТИ СИСТЕМИ / ПРИЛОЖЕНИЯ					

ПРИЧИНА ЗА ЗАЯВКАТА

ПОЛЗИ ОТ ЗАЯВКАТА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ПРИЧИНИТЕ ЗА ИСКАНИТЕ ПРОМЕНИ

ПРИЛОЖЕНИ ДОКУМЕНТИ		
No.	**ИМЕ**	**ОПИСАНИЕ**

ПЛАН ЗА ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	**ДЕЙСТВИЕ**	**РИСК / ВЛИЯНИЕ**	**ИЗПЪЛНИТЕЛ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

КРИТЕРИИ ЗА УСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЕНИ / ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ					
No.	**КРИТЕРИЙ**	**УСЛОВИЕ ЗА ПРИЕМАНЕ**	**ПРОВЕРЯВАЩ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

ПЛАН ЗА ВРЪЩАНЕ В ПЪРВОНАЧАЛНО СЪСТОЯНИЕ ПРИ НЕУСПЕШНО ИЗВЪРШВАНЕ НА ПРОМЯНА					
No.	**ДЕЙСТВИЕ**	**РИСК / ВЛИЯНИЕ**	**ИЗПЪЛНИТЕЛ**	**ДАТА**	**НАЧ.ЧАС / КР.ЧАС**

СПИСЪК ЗА СЪГЛАСУВАНЕ / ОДОБРЕНИЕ / ПРИЕМАНЕ						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**E-mail**	**СЪГЛАСУВАНЕ**	**ОДОБРЕНИЕ**	**ПРИЕМАНЕ**

СПИСЪК ЗА СЪГЛАСУВАНЕ / ОДОБРЕНИЕ / ПРИЕМАНЕ						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**E-mail**	**СЪГЛАСУВАНЕ**	**ОДОБРЕНИЕ**	**ПРИЕМАНЕ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СПИСЪК НА КРИТИЧНИТЕ АКТИВИ НА БЕНЕФИЦИЕРА					
No.	**АКТИВ**	**СИСТЕМА**	**ПРИЛЕЖАЩ КОМПОНЕНТ**	**IP АДРЕС**	**НАЛИЧНОСТ В %**
1	Домейн контролери, приложни сървъри, сървъри за бази данни, web сървъри, сървъри за кеширане, сървър за автентикация	ЦАИС ЕОП		213.91.191.138	99,9%
2	Web сървър	Портал за обществени поръчки		213.91.191.138	99,9%
3	Домейн контролери, пощенски сървъри, Exchange Security Appliance, KEMP load balancer, мониторинг система и защитна стена	Система за осигуряване на пощенска услуга		212.122.187.84	99,00%