



ДОГОВОР

Министерство на електронното
управление
Рег. № МЕУ-СИ-Д-12/09.07.2025г

КОВ-40-00-12/09.07.2025
№

В гр. София, между:

1. МИНИСТЕРСТВОТО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ, БУЛСТАТ 180680495
с адрес: гр. София 1000, ул. „Ген. Гурко“ № 6, представлявано от Валентин Мундров –
министър на електронното управление и – директор на дирекция „Финанси“,
наричано по-долу за краткост ВЪЗЛОЖИТЕЛ

2. МИНИСТЕРСТВО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ, със седалище и адрес: гр. София
1113, ул. „Александър Жендов“ № 2, ЕИК по БУЛСТАТ 000695228, представлявано от Георг
Георгиев, в качеството на министър на външните работи и – главен
счетоводител, наричано по-долу БЕНЕФИЦИЕР и

3. „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, ЕИК 831641791, със седалище и адрес
на управление: гр. София 1504, район Оборище, ул. „Панайот Волов“ № 2, представлявано от
Ивайло Филипов – изпълнителен директор на дружеството и – главен
счетоводител, наричано по-долу за краткост ИЗПЪЛНИТЕЛ, от друга страна

трите наричани по-долу за краткост „страни“, като взеха предвид че:

- услугите, предмет на настоящия Договор, представляват дейности по системна интеграция, по смисъла на чл. 7с от ЗЕУ;
- съгласно § 45, ал. 1, изр. 1-во от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ системната интеграция по чл. 7с от ЗЕУ, в която са включени услуги по изграждане, поддържане, развитие и наблюдение на работоспособността на информационните и комуникационните системи, използвани от административните органи, както и дейности, които осигуряват изпълнението на тези услуги, се извършва от „Информационно обслужване“ АД, в качеството му на публичен възложител;
- на основание § 45, ал. 2 от ПЗР към ЗИД на ЗЕУ съгласно т. 32 от Решение № 727 на Министерския съвет от 2019 г., с последващи изменения и допълнения БЕНЕФИЦИЕРЪТ е определен като административен орган, който при изпълнение на своите

Този документ е изготвен по проект № BG65BVP001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



функции, свързани с дейности по системна интеграция, възлага изпълнението на тези дейности на системния интегратор „Информационно обслужване“ АД;

- ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ е контролиращ орган на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по смисъла на чл. 12, Параграф 1 от Директива 2014/24/ЕС:

- Съгласно чл.7г от ЗЕУ Министърът на електронното управление упражнява върху всички административни органи контрол в рамките на бюджетния процес по отношение на разходите в областта на електронното управление и за използваните от тях информационни и комуникационни технологии и разполага с правомощието да издава задължителни разпореждания до административните органи и лицата по чл. 1, ал. 2 относно спазването на изискванията на ЗЕУ (чл. 7и ЗЕУ),

сключиха настоящия Договор („Договора/Договорът“), с който се споразумяха за следното:

I. ПРЕДМЕТ НА ДОГОВОРА И МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Чл. 1. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ възлага, а ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ приема да осигури чрез трето лице, избрано след проведена процедура по реда на Закона за обществените поръчки (ЗОП), изпълнението на услуги по системна интеграция за БЕНЕФИЦИЕРА, попадащи в обхвата на чл. 7с от ЗЕУ, с наименование „Следгаранционна поддръжка на техническото и базовото програмно осигуряване на Националната визова информационна система (НВИС)“ във връзка с проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. по Програмата на Република България по Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика (ИУГВП) 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз, съгласно заложеното в Техническите параметри (Приложение № 1), неразделна част от настоящия Договор.

(2) В обхвата на договора се включва дейността по поддръжка на техническото оборудване и базовото програмно осигуряване на НВИС съгласно Техническите параметри (Приложение № 1);

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да осигури изпълнението на дейностите по ал. 1 и ал. 2 в съответствие с изискванията на Техническите параметри, които са неразделна част от настоящия Договор.

(4) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да проведе процедурата по ЗОП, предвидена в ал. 1, при спазване принципите на свободна и лоялна конкуренция, равнопоставеност, спазване на основните права и недопускане на дискриминация.

Чл. 2. (1) Място на изпълнение на дейностите по Договора: Министерство на външните работи, гр. София, ул. „Александър Жендов“ № 2.

(2) При необходимост, по време на изпълнение на дейностите в обхвата на Договора е възможно дейности, които не са свързани с достъп до информация, представляваща служебна тайна, да бъдат извършвани на място, различно от посоченото в ал. 1.

II. СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ОСНОВАНИЯ ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Чл. 3. (1) Договорът влиза в сила от датата на подписването му от страните, с начална дата на изпълнение на дейностите, включени в Техническите параметри, датата на подписване на Договор за обществена поръчка между „Информационно обслужване“ АД и избран изпълнител по ЗОП и срокове, както следва:

1. Срок за изпълнение на дейностите по чл. 1, ал. 1. - до 5 (пет) месеца от подписване на настоящия Договор.
2. Срок за изпълнение на дейностите по чл. 1, ал. 2. от избрания изпълнител по ЗОП - до 31.12.2029 г.;

(2) При възникване на непредвидени обстоятелства, вкл. обжалване на решения на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, посоченият/те в ал. 1 срок/ове се счита/т за автоматично продължен/и със срока на действие на съответните непредвидени обстоятелства, за което се изготвя констативен протокол. Констативният протокол се съставя като електронен документ и се подписва от лицата по чл. 18, чл. 19 и чл. 20 от Договора с електронен подпис, създаден с квалифицирано удостоверение за електронен подпис.

Чл. 4. (1) Договорът се прекратява:

1. С изтичане на срока на предоставяне на дейностите по чл. 3, ал. 1, т. 2 от Договора;



2. По взаимно съгласие на страните, изразено в писмена форма;

3. При настъпване на обективна невъзможност за изпълнение на Договора, както и при отмяна на правата на системния интегратор за изпълнение на съответните дейности, посредством промяна в нормативната уредба. За избягване на съмнение случаите на изменение на правната уредба включват и приемането на акт от правителството на Република България, който може да уреди по друг начин възлагането на дейността по системна интеграция на настоящия системен интегратор.

(2) В случай че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ наруши съществено условие на настоящия Договор и не успее да отстрани нарушението в срок до 30 (тридесет) дни от писмено уведомление за извършеното нарушение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е в неизпълнение и ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право да развали Договора без предизвестие. При настъпването на всяко „нарушаване на съществено условие по Договора“ от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, се съставя протокол, подписан от лицата по чл. 18, чл.19 и чл.20, определени от страните по Договора за отговарящи за изпълнението му. За „съществено условие“ по смисъла на изречение първо се счита такова условие, което е свързано с основните права и задължения на страните по Договора, и чието неизпълнение води до неизпълнение на предмета на Договора.

(3) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може по своя преценка да удължи 30-дневния период по ал. 2 за такъв период, за който ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ продължава нормалните усилия за отстраняване на неизпълнението.

(4) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ има право едностранно да прекрати Договора:

1. при започване на процедура по ликвидация на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
2. при откриване на производство за обявяване в несъстоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, както и при обявяване в несъстоятелност на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

(5) При прекратяване на Договора, БЕНЕФИЦИЕРЪТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ всички суми за дейностите, изпълнени съгласно този Договор, които са били дължими към момента на прекратяването му.

III. ЦЕНИ И НАЧИН НА ПЛАЩАНЕ

Чл. 5. (1) Максимално допустимата стойност за изпълнение на услугата, съгласно



предмета на Договора по чл. 1, е в размер на 4 105 915.00 (четири милиона сто и пет хиляди деветстотин и петнадесет) лева без ДДС, съответно 4 927 098.00 (четири милиона деветстотин двадесет и седем хиляди и деветдесет и осем) лева с включен ДДС, при действаща 20 % ставка на ДДС. При законодателна промяна в размера на приложимата ставка, възнаграждението се актуализира в съответствие с настъпилото изменение, без необходимост от подписване на допълнително споразумение. Максимално допустимите стойности по години са както следва:

1. За периода от датата на подписване на Договор за обществена поръчка между „Информационно обслужване“ АД и избран изпълнител по ЗОП до 31.12.2025 г. – в размер на 893 915.00 (осемстотин деветдесет и три хиляди деветстотин и петнадесет) лева без ДДС, съответно 1 072 698.00 (един милион седемдесет и две хиляди шестстотин деветдесет и осем) лева с включен ДДС;

2. За периода от 01.01.2026 г. до 31.12.2026 г. – в размер на 794 280.00 (седемстотин деветдесет и четири хиляди двеста и осемдесет) лева без ДДС, съответно 953 136.00 (деветстотин петдесет и три хиляди сто тридесет и шест) лева с включен ДДС;

3. За периода от 01.01.2027 г. до 31.12.2027 г. – в размер на 799 720.00 (седемстотин деветдесет и девет хиляди седемстотин и двадесет) лева без ДДС, съответно 959 664.00 (деветстотин петдесет и девет хиляди шестстотин шестдесет и четири) лева с включен ДДС;

4. За периода от 01.01.2028 г. до 31.12.2028 г. – в размер на 805 200.00 (осемстотин и пет хиляди и двеста) лева без ДДС, съответно 966 240.00 (деветстотин шестдесет и шест хиляди двеста и четиридесет) лева с включен ДДС;

5. За периода от 01.01.2029 г. до 31.12.2029 г. – в размер на 812 800.00 (осемстотин и дванадесет хиляди и осемстотин) лева без ДДС, съответно 975 360.00 (деветстотин седемдесет и пет хиляди триста и шестдесет) лева с включен ДДС;

(2) БЕНЕФИЦИЕРЪТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ общата стойност за изпълнение на услугата по чл. 1 от Договора в размер, съгласно ценовото предложение на избрания изпълнител, определен от „Информационно обслужване“ АД след провеждане на процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на ЗОП.

(3) В цената по ал. 2 са включени всички разходи на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за изпълнение на Услугите, като БЕНЕФИЦИЕРЪТ не дължи заплащането на каквито и да е други разноски, направени от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.



(4) Цената по ал. 2 включва изпълнение на дейностите, посочени в Приложение № 1 към Договора.

(5) БЕНЕФИЦИЕРЪТ заплаща на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ цената за извършената услуга, предмет на този Договор на тримесечни вноски съгласно ценовото предложение на избрания изпълнител, определен от „Информационно обслужване“ АД след провеждане на процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на ЗОП, при спазване на максимално допустимите стойности по чл. 5, ал. 1, от т. 2 до т. 5 на годишна база, с изключение на първи отчетен период (за който спазва максимално допустимата стойност съгласно чл. 5, ал. 1, т. 1), в срок до 30 (тридесет) дни от получаване на издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ оригинална фактура и подписан между ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и БЕНЕФИЦИЕРА двустранен приемо-предавателен протокол (за приемането на резултатите от изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2 от Договора) от ръководителите на Договора за двете страни, при спазване на условията по ал. 6.

(6) Плащането по този Договор се извършва въз основа на следните документи:

1. двустранен приемо-предавателен протокол (за приемането на резултатите от изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2 от Договора) за съответния период, съставен като електронен документ и подписан от ръководителите на Договора за ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и БЕНЕФИЦИЕРА с електронен подпис, създаден с квалифицирано удостоверение за електронен подпис на БЕНЕФИЦИЕРА и ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, придружен от съответните документи - резултати от изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2 от Договора за съответния период, в съответствие с изискванията на Техническите параметри, които са неразделна част от настоящия Договор и при съответно спазване на разпоредбите на Раздел VII (Отговорности) от Договора; и

2. фактура, издадена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, представена на БЕНЕФИЦИЕРА и подписана от ръководителя по Договора за БЕНЕФИЦИЕРА за съответния период.

(7) Преди извършване на плащане от БЕНЕФИЦИЕРА се прилагат правилата на Министерство на финансите за извършване на плащания от разпоредители с бюджет.

Чл. 6. (1) Изплащането на договореното възнаграждение за съответния период, в размер, определен съгласно чл. 5, ал. 5 се извършва по следната банкова сметка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

Банка:

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



BIC: **Заличаването на IBAN е на основание чл. 72 и чл. 73 от**
IBAN: **ДОПК**

(2) При промяна на банковата сметка, посочена от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, преди извършване на дължимото плащане, същият уведомява БЕНЕФИЦИЕРА писмено в 3-дневен срок от настъпване на промяната. В случай че не уведоми БЕНЕФИЦИЕРА в този срок, плащането по посочената в Договора сметка се счита за валидно извършено.

Чл. 7. Страните се съгласяват, че в случай че съответната коректно издадена фактура не е получена от БЕНЕФИЦИЕРА, няма да е налице забава от страна на БЕНЕФИЦИЕРА за плащане на дължимите суми и не се дължи лихва за забава за периода, с който е забавено представянето на фактурата.

IV. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ

Чл. 8. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да изпълни дейностите, предмет на Договора, съгласно чл. 1 от същия, при спазване на изискванията, посочени в Техническите параметри – Приложение № 1 към същия.

(2) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава при подготовка на образеца на ценово предложение към документацията за провеждане на процедурата за възлагане на обществена поръчка по реда на ЗОП да заложи остойностяване на всяка дейност по чл. 1, ал. 2 от Договора.

(3) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да избере трето лице – изпълнител на дейностите по чл. 1, ал. 2, посредством прилагане на критерий за възлагане „най-ниска цена“¹.

Чл. 9. (1) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да пази поверителна Конфиденциалната информация, в съответствие с уговореното в чл. 21 от Договора. Да опазва и да не разгласява пред трети лица съдържанието на данъчна и осигурителна информация, лични данни и друга защитена по закон или по силата на Договора информация, която е станала известна при изпълнението на дейностите по чл. 1, ал. 2, като представи декларация по образец – Приложение №2.

(2) При изпълнение на предмета на Договора, посочен в чл. 1, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължава да прилага някои или всички изброени по-долу изисквания, съобразно обхвата на

¹ Посочва се критерият за възлагане, определен съгласно ЗОП.



възложената дейност:

а) да спазва изискванията на действащата нормативна уредба в областта на мрежовата и информационната сигурност;

б) да прилага адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност, включително да доказва прилагането им чрез документи и/или провеждане на одити при необходимост;

в) да прилага система за прозрачност на веригата на доставките, като при поискване, трябва да може да докаже произхода на предлагания ресурс/услуга и неговата сигурност;

(3) При възлагане изпълнението на дейностите на трети лица, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да изисква от същите да прилагат всички, изброени в ал. 2, изисквания, съобразно обхвата на възложената дейност.

Чл. 10 (1) При изпълнение на дейностите по Договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ, неговите подизпълнители и служители се задължават:

1. да спазват политиката, правилата и процедурите по информационна сигурност на БЕНЕФИЦИЕРА;

2. да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на документацията, която е станала известна при изпълнението на този Договор, без писменото съгласие на БЕНЕФИЦИЕРА, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

3. да опазват и да не разгласяват пред трети лица съдържанието на данъчна и осигурителна информация, лични данни и друга защитена от закон или по силата на Договора информация, която е станала известна при изпълнението на този Договор;

4. да обработва законосъобразно и добросъвестно лични данни, доколкото тези данни са изрично необходими за целите на изпълнение на поетия ангажимент;

5. да предоставя лични данни на публични органи (държавни и общински), когато такива данни са изискани въз основа на валидно законово основание и по законоустановен за целта ред, като своевременно уведоми за това ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и БЕНЕФИЦИЕРА;

6. да предприеме всички необходими организационни и технически мерки за осигуряване на целостта и поверителността на данните, в случай че ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и/или БЕНЕФИЦИЕРЪТ предостави/ят на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ достъп до собствени ИТ активи, документи и данни;



7. да опазват и да не разгласяват пред трети лица информация, която е станала известна при изпълнението на този Договор относно вътрешни правила и процедури, структура, начин на функциониране на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА, комуникации, мрежи и информационни системи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА, изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други резултати от изпълнението, както и да не разгласяват, използват или предоставят на трети лица разработена в полза на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА или предоставена им документация или програмен код в явен и изпълним вид във връзка с изпълнението на настоящия Договор, с изключение на случаите, когато са задължени по закон за това;

8. да спазват вътрешните правила за достъп и режим на работа в сградата/сградите на БЕНЕФИЦИЕРА;

9. да спазват всички процедури и изисквания на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА за работа в информационната инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА;

10. да не осъществяват достъп до компютърни данни в компютърна система без разрешение, да не добавят, променят, изтриват или унищожават компютърна програма или компютърни данни, да не въвеждат компютърен вирус в компютърните системи или мрежи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА, да не разпространяват пароли или кодове за достъп до компютърна система или до компютърни данни на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА, от което би могло да последва разкриване на лични данни или информация, представляваща държавна или друга защитена от закон тайна;

11. да спазват изискванията на Програмата на Република България по Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027 за популяризиране на проекта, в т.ч. да използва логото на ЕС и текстът „Съфинансирано от Европейския съюз“ във всички документи и комуникационни материали, свързани с изпълнението на проекта, в които да се съдържа следната информация „Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика, съфинансиран от Европейския съюз“, в съответствие с приложимите правила за видимост, прозрачност и комуникация, предвидени в чл. 50 на Регламент (ЕС) № 2021/1060 на Европейския парламент и на Съвета от 24 юни 2021 година



за установяване на общоприложимите разпоредби за Европейския фонд за регионално развитие, Европейския социален фонд плюс, Кохезионния фонд, Фонда за справедлив преход и Европейския фонд за морско дело, рибарство и аквакултури, както и на финансовите правила за тях и за фонд „Убежище, миграция и интеграция“, фонд „Вътрешна сигурност“ и Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика и специалния регламент по ИУГВП 2021/1148 на Европейския парламент и на Съвета от 7 юли 2021 г. за създаване на Инструмент за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика като част на Фонда за интегрирано управление на границите;

12. да предоставят – по време на изпълнение на дейностите по Договора или след това – всякаква информация, която се изисква при извършване на одити и проверки на място от европейски институции /Европейска Комисия, Европейска сметна палата, Главна дирекция „Европейска служба за борба с измамите“ - OLAF, с цел да се провери допустимостта на разходите и правилното изпълнение на дейностите по настоящия Договор, съгласно сключеното между БЕНЕФИЦИЕРА и ЕК грантово споразумение.

(2) С оглед изпълнението на задълженията по ал. 1, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ (представляващите го лица), както и лицата, ангажирани с изпълнението на дейностите (екипа на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ), представят декларация за опазване на информацията.

V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ И НА БЕНЕФИЦИЕРА

Чл. 11. (1) ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ и БЕНЕФИЦИЕРЪТ следва да предоставят на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ необходимото съдействие за изпълнение на Договора.

(2) БЕНЕФИЦИЕРЪТ е длъжен да приеме и заплати извършеното от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в съответствие с Договора.

(3) За постигането на резултатите по дейностите, БЕНЕФИЦИЕРЪТ, чрез неговия екип, се задължава да предостави информация за: изградената при БЕНЕФИЦИЕРА ИТ архитектура и свързаност на системите, касаещи предмета на Договора.

(4) При необходимост, БЕНЕФИЦИЕРЪТ ще осигури условия за провеждане на работни срещи за изпълнението на Договора. Местата ще бъдат осигурени на ангажираните от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ по ЗОП лица, при съблюдаване на изискванията на Закона за



здравословни и безопасни условия на труд (ЗЗБУТ).

(5) БЕНЕФИЦИЕРЪТ се задължава да осигури на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и избрания изпълнител, определен от „Информационно обслужване“ АД след провеждане на процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на ЗОП, достъп до сградата на БЕНЕФИЦИЕРА, съгласно вътрешните процедури на БЕНЕФИЦИЕРА за осигуряване на достъп, за целите на изпълнение на дейностите по Договора.

(6) БЕНЕФИЦИЕРЪТ се задължава да предостави достъп до необходимите за изпълнение на дейностите по Договора ИТ активи, документация и данни, при получаване на обосновано искане от изпълнителя по ЗОП.

(7) За ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и за БЕНЕФИЦИЕРА няма задължение за осигуряване на офис-техника, консумативи и др. Цялото необходимо оборудване, вкл. техническо, програмно и друго за целите на работата на екипа на изпълнителя по ЗОП, следва да бъде осигурено от него. За целите на извършване на работата по Техническите параметри, БЕНЕФИЦИЕРЪТ се задължава да предостави достъп на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и избрания изпълнител, определен от „Информационно обслужване“ АД след провеждане на процедура за възлагане на обществена поръчка по реда на ЗОП, до онази информация, приложения и технологична среда, която е необходима за успешното извършване на работата и при спазване на утвърдените процедури, правила и политики на БЕНЕФИЦИЕРА.

VI. ОБЩИ И СПЕЦИАЛНИ УСЛОВИЯ ПО ЗЗБУТ

Чл. 12 (1) В случаите на осигуряване на работни места, БЕНЕФИЦИЕРЪТ и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ се задължават да осигурят прилагането на правила за съвместно осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за административните сгради, с адрес: гр. София, ул. „Александър Жендов“ № 2, в изпълнение на разпоредбата на чл. 18 от ЗЗБУТ, както следва:

1. определят задълженията и отговорностите си за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд при работа на работниците и служителите, както и здравословни и безопасни условия за други лица, които се намират в района на мястото на извършване на дейностите по Договора;



2. информират своевременно за възможните опасности и рисковете при работа съгласно ЗЗБУТ и действащите вътрешни правила;

3. координират дейностите си за предпазване на работниците и служителите от тези рискове;

4. прилагат всички нормативни документи, отнасящи се до спазване на изискванията за ЗБУТ.

(2) С възлагане на дейността, БЕНЕФИЦИЕРЪТ и избрания от „Информационно обслужване“ АД изпълнител по ЗОП, следва да поемат следните конкретни задължения за осигуряване на ЗБУТ:

1. На служителите на изпълнителя по ЗОП се провежда начален и периодични инструктажи от длъжностните лица, определени за това, съгласно изискванията на Наредба № РД-07-2/2009 г. за условията и реда за провеждането на периодично обучение и инструктаж на работниците и служителите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд;

2. БЕНЕФИЦИЕРЪТ следва да запознае служителите на изпълнителя по ЗОП с разработения, съгласно Наредба № 8121з-647/2014 г. за правилата и нормите за пожарна безопасност при експлоатация на обектите, план за пожарна и аварийна безопасност, план за евакуация, схеми за евакуация с обозначение на евакуационните изходи и средствата за пожарогасене и да извърши обучение за евакуация и работа с пожарогасителна техника;

3. БЕНЕФИЦИЕРЪТ предоставя на служителите на изпълнителя по ЗОП информация за рисковете за здравето и безопасността на неговите служители, както и за мерките, които се предприемат за отстраняването, намаляването или контролирането им, при необходимост.

4. Всички останали изисквания по време на изпълнение на дейностите, извън посочените в настоящия документ ангажменти на БЕНЕФИЦИЕРА по отношение на работна среда и условията за работа, ще бъдат допълнително уточнени, след получаване на заявка от страна на изпълнителя по ЗОП, ведно с обосновка на необходимостта за тяхното предоставяне и съгласно възможността от страна на БЕНЕФИЦИЕРА за това.

(3) При необходимост, БЕНЕФИЦИЕРЪТ се задължава да осигури:

1. ползване на стационарни телефони с вътрешна и външна линия, като разговорите се заплащат от изпълнителя по ЗОП въз основа на издадена фактура от БЕНЕФИЦИЕРА;



2. условия за провеждане на работни срещи.

VII. ОТГОВОРНОСТИ

Чл. 13. (1) При пълно виновно неизпълнение на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на БЕНЕФИЦИЕРА неустойка в размер на 5 % от максимално допустимата стойност на Договора без ДДС, която се заплаща от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в 30-дневен срок от уведомяването. За пълно неизпълнение се приема неизвършването на нито една от дейностите, включени в обхвата на Договора по чл. 1, ал. 2.

(2) При частично виновно неизпълнение на Договора, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ дължи на БЕНЕФИЦИЕРА неустойка в размер на 1 % от максимално допустимата стойност на Договора без ДДС, която се заплаща от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в 30-дневен срок от уведомяването. За частично неизпълнение се приема неизвършването на дейност, включена в обхвата на Договора по чл. 1, ал. 2.

(3) В случай, че ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е в забава по негова вина, БЕНЕФИЦИЕРЪТ има право да получи неустойка за забавено изпълнение в размер на 0,01 % на ден върху максимално допустимата стойност на Договора без ДДС, считано от деня, следващ деня, в който ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ е следвало да извърши съответната дейност, но не повече от 1% от максимално допустимата стойност на Договора без ДДС.

(4) В случай че е налице забава по вина на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или на БЕНЕФИЦИЕРА, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ не дължи неустойка за забавено изпълнение.

(5) При констатирано лошо или друго неточно или частично изпълнение или при отклонение от изискванията на БЕНЕФИЦИЕРА, същият има право да поиска от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ да изпълни изцяло и качествено, без да дължи допълнително възнаграждение за това. В случай, че и повторното изпълнение на дейността е некачествено, БЕНЕФИЦИЕРЪТ има право да изиска неустойка в размер на 2 % от максимално допустимата стойност на Договора без ДДС.

(6) Всяка забава се удостоверява с констативен протокол, подписан от БЕНЕФИЦИЕРА и от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, чрез лицата по чл. 19 и чл. 20.

(7) БЕНЕФИЦИЕРЪТ може да претендира обезщетение за нанесени вреди и/или



пропуснати ползи по общия ред, независимо от начислените неустойки, включително при неспазване на Договорените срокове, количество и/или качество на услугата, което може да създаде риск за постигане на целите на мрежовата и информационната сигурност.

(8) В случай на извършване на финансови корекции за изпълнението на настоящия Договор БЕНЕФИЦИЕРЪТ може да упражни правото си на регресен иск и да предяви претенции за заплащане на неустойка от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ в размера на извършената корекция.

Чл. 14. Страните запазват правото си да търсят обезщетение за вреди, ако тяхната стойност е по-голяма от изплатените неустойки по реда на този раздел.

VIII. АВТОРСКИ ПРАВА

Чл. 15. (1) Авторските и всички сродни права и собствеността върху изработени софтуерни продукти, техният изходен програмен код, дизайнът на интерфейсите и базите данни, чиято разработка попада в обхвата на чл. 1, ал. 1 от Договора и всички съпътстващи изработката им проучвания, разработки, скици, чертежи, планове, модели, софтуер, дизайни, описания, документи, данни, файлове, матрици или каквито и да било средства и носители и свързаната с тях документация и други продукти, възникват директно за БЕНЕФИЦИЕРА, в пълния им обем, съгласно действащото законодателство, а в случай че това не е възможно ще се считат за прехвърлени на БЕНЕФИЦИЕРА в пълния им обем, без никакви ограничения в използването, изменението и разпространението им и без БЕНЕФИЦИЕРЪТ да дължи каквито и да било допълнителни плащания и суми освен предвидената в договора стойност. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ потвърждава, че Техническите параметри и цялата информация предоставена му от БЕНЕФИЦИЕРА за изпълнение на задълженията му по настоящия Договор, са изключителна собственост на БЕНЕФИЦИЕРА и същият притежава авторските права върху тях, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ/третите лица, на които е възложено изпълнението единствено адаптират концепцията на БЕНЕФИЦИЕРА във вид и по начин, позволяващи използването ѝ за посочените по-горе цели, като всички адаптации, направени в изпълнение на този Договор, както и авторските права върху тях остават изключителна собственост на БЕНЕФИЦИЕРА и могат да бъдат използвани по негово собствено усмотрение свободно в други проекти, развивани, или осъществявани от него.



(2) При разработване на софтуер за БЕНЕФИЦИЕРА, настоящият раздел от Договора се счита и следва да бъде тълкуван като Договор за създаване на обект на авторско право (произведение) по поръчка, съгласно чл. 42 ал. 1 от Закон за авторското право и сродните му права (ЗАПСП), като Страните изрично се съгласяват и споразумяват, че:

1. авторските права върху софтуерните продукти и части от тях, включително имуществените права съгласно раздел II от ЗАПСП и прехвърлимите неимуществени права, съгласно чл. 15 от ЗАПСП ще възникнат и принадлежат изцяло и безусловно на БЕНЕФИЦИЕРА, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ декларира и гарантира, че те няма да бъдат обременени с каквито и да било тежести, залози, искове, претенции на трети лица, възбрани и други тежести или права на трети лица;

2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ предоставя на БЕНЕФИЦИЕРА изключителни права по смисъла на чл. 36, ал. 2 от ЗАПСП за използване на Софтуерните продукти и техни елементи, и обектите, изброени в ал. 1 или части от тях, в случай че авторските права върху тях не могат да възникнат директно за БЕНЕФИЦИЕРА.

(3) За избягване на съмнение, Страните потвърждават и се съгласяват, че правата на БЕНЕФИЦИЕРА върху софтуерните продукти и обектите, изброени в ал. 1, включително и изключителното право на ползване по ал. 2, т. 2 обхващат всички видове използване, както е предвидено в ЗАПСП, без никакви ограничения по отношение на срокове и територия, включително, но не само: право на ползване, промяна, изменение, възпроизвеждане, публикуване, разпространение, продажба, адаптиране, прехвърляне, представяне, маркетинг, разпореждане по какъвто и да било начин и с каквито и да било средства в най-широк възможен смисъл и по най-широк възможен начин за целия срок на действие и закрила на авторското право, за всички държави, където това право може да бъде признато. Това право на БЕНЕФИЦИЕРА е без ограничение по отношение на броя на възпроизвеждането, разпространението или представянето и е валидно за всички държави, езици и начин на опериране. Освен това ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ потвърждава и се съгласява, че цялата търговска репутация и ползи, произтичащи от софтуерните продукти ще възникват и принадлежат на БЕНЕФИЦИЕРА и ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма да има каквито и да било права и/или претенции в това отношение. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ също потвърждава и се съгласява, че няма и не може да



предявява претенции по отношение на каквито и да било права на интелектуална собственост върху Софтуерните продукти.

(4) С изброените по-горе задължения, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да задължи и трети лица, на които ще възложи за изпълнение дейностите по настоящия Договор да не прехвърлят на други лица каквито и да било права свързани със софтуерни продукти, включително, но не само правото на ползване и/или на промяна, както и нямат право да използват и/или прехвърлят, разкриват или предоставят по какъвто и да било начин на други лица концепцията на БЕНЕФИЦИЕРА, съдържаща се в предоставените Технически параметри или други документи, предоставени по повод изпълнението на Договора.

IX. ДРУГИ УСЛОВИЯ

Чл. 16. Всички съобщения, уведомления и документи по изпълнението на настоящия Договор се съставят в електронен вид и се подписват с електронен подпис в PDF-формат. Кореспонденцията се извършва чрез електронна поща на електронните адреси, посочени от страните.

Чл. 17. Спорни въпроси, възникнали при действието на този Договор се решават по пътя на споразумения, а нерешените се отнасят за решаване от компетентния съд.

Чл. 18. Отговарящ за изпълнението на Договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и координатор за времето на неговото действие е _____, главен експерт в дирекция „Дигитална трансформация“, отдел „Политики, анализи и методология“, тел.: _____, имейл: _____ а в негово отсъствие: _____, държавен експерт в дирекция „Дигитална трансформация“, отдел „Архитектурни решения за дигитална трансформация“, тел.: _____, имейл: _____ и

главен експерт в дирекция „Мрежова и информационна сигурност“, отдел „Национален координационен център“, тел.: _____, имейл: _____

Чл. 19. Отговарящ за изпълнението от страна на БЕНЕФИЦИЕРА, наричан ръководител Договор за времето на неговото действие, е _____, началник на сектор „Информационно-комуникационни инфраструктури“, дирекция „Информационни и комуникационни системи“, тел: _____, ел. адрес: _____, а в негово

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



отсъствие _____, началник на сектор „Поддръжка на Националната визова информационна система“, дирекция „Информационни и комуникационни системи“, тел:

ел. адрес:

Чл. 20. Отговарящ за изпълнението от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, наричан ръководител договор за времето на неговото действие, е _____, Ръководител, ИКТ, Отдел Системна интеграция, тел: _____ ел. адрес _____, а в негово отсъствие _____, Старши експерт по реагиране при инциденти, Отдел Киберзащита и управление на информационната сигурност, тел: _____, ел. адрес:

Чл. 21. (1) Всяка от Страните по този Договор се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другите Страни, станала ѝ 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 другите Страни, 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, свързани с изпълнението на Договора

(2) Конфиденциална информация за целите на настоящия Договор включва и:

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

2. съдържанието на данъчна и осигурителна информация, лични данни и друга защитена от закон или по силата на Договора информация, която е станала известна при изпълнението на Договора;

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



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

(3) 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) С изключение на случаите, посочени в ал. 5 на този член, Конфиденциална информация може да бъде разкривана само след предварително писмено одобрение от другите Страни, като това съгласие не може да бъде отказано безпричинно.

(5) 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 другите Страни по Договора.

(6) Задълженията по този член се отнасят до ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, всички негови подразделения, контролирани от него фирми и организации, всички негови служители и наети от него физически или юридически лица, като ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ отговаря за изпълнението на тези задължения от страна на такива лица.



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

(8) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ няма право да дава публични изявления и съобщения, да разкрива или разгласява каквато и да е информация, която е получил във връзка с извършване на дейностите, предмет на този Договор, независимо дали е въз основа на данни и материали на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и/или на БЕНЕФИЦИЕРА или на резултати от работата на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, без предварителното писмено съгласие на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА, което съгласие няма да бъде безпричинно отказано или забавено.

Х. НЕПРЕОДОЛИМА СИЛА

Чл. 22. (1) Страните не отговарят за неизпълнение на задължение по този Договор, когато невъзможността за изпълнение се дължи на непреодолима сила. За целите на този Договор, „непреодолима сила“ има значението на това понятие по смисъла на чл. 306, ал. 2 от Търговския закон.

(2) Страната, засегната от непреодолима сила, е длъжна да предприеме всички разумни усилия и мерки, за да намали до минимум понесените вреди и загуби, както и да уведоми писмено другите Страни в срок до 3 (*три*) дни от настъпване на непреодолимата сила. Към уведомлението се прилагат всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за настъпването и естеството на непреодолимата сила, причинната връзка между това обстоятелство и невъзможността за изпълнение, и очакваното времетраене на неизпълнението.

(3) Докато трае непреодолимата сила, изпълнението на задължението се спира, като страните подписват протокол, в който удостоверяват началната дата на спиране. Засегнатата Страна е длъжна, след съгласуване с другите Страни, да продължи да изпълнява тази част от задълженията си, които не са възпрепятствани от непреодолимата сила.

(4) След отпадане на непреодолимата сила, засегнатата страна в срок до 3 (*три*) дни уведомява писмено другите страни, като прилага всички релевантни и/или нормативно установени доказателства за отпадането ѝ. Страните подписват протокол, с който удостоверяват датата, от която се възобновява изпълнението на задълженията.

(5) Не може да се позовава на непреодолима сила Страна:

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



1. която е била в забава или друго неизпълнение преди настъпването на непреодолима сила;

2. която не е информирала другите Страни за настъпването на непреодолима сила; или

3. чиято небрежност или умишлени действия или бездействия са довели до невъзможност за изпълнение на Договора.

(6) Липсата на парични средства не представлява непреодолима сила.

Настоящият Договор е изготвен като електронен документ и влиза в сила след подписването му с квалифициран електронен подпис от представителите на страните, като приложенията са негова неразделна част.

Приложения:

1. Приложение № 1 – Технически параметри;

2. Приложение № 2 – Образец на декларация за опазване на информацията.

ЗА ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:

ЗА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

ВАЛЕНТИН МУНДРОВ
МИНИСТЪР НА ЕЛЕКТРОННОТО
УПРАВЛЕНИЕ

ИВАЙЛО ФИЛИПОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА „ИНФОРМАЦИОННО
ОБСЛУЖВАНЕ“ АД

ДИРЕКТОР, ДИРЕКЦИЯ „ФИНАНСИ“

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

ЗА БЕНЕФИЦИЕРА:

ГЕОРГ ГЕОРГИЕВ
МИНИСТЪР НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ

ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
за предоставяне на услуги по системна интеграция
за
„Следгаранционна поддръжка на техническото и базовото
програмно осигуряване на Националната визова информационна
система (НВИС)“



СЪДЪРЖАНИЕ

I. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ.....	24
II. СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ	25
III. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	26
3.1. За Бенефициера – Министерство на външните работи (МВнР).....	26
3.2. За Националната визова информационна система (НВИС).....	26
3.4. Текущо състояние на оборудването и системния софтуер	31
3.5. Очаквани резултати	31
IV. ОБХВАТ	32
4.1. Техническа поддръжка	32
4.2. Компоненти, обслужващи НВИС, в обхвата на поддръжка	33
4.3. Извън обхвата.....	33
V. ТЕХНИЧЕСКО ОБОРУДВАНЕ И БАЗОВО ПРОГРАМНО ОСИГУРЯВАНЕ.....	33
5.1. Компонент Мрежова подсистема и комуникации	33
5.2. Компонент Сървърна подсистема	35
5.3. Компонент Дискови масиви.....	36
5.4. Компонент SAN комутатори.....	37
5.5. Компонент Система, реализираща виртуализационен слой за цялостно управление на SAN инфраструктурата и масивите за съхранение на данни с криптиране и компресия	37
5.6. Компонент Софтуер за архивиране и възстановяване, наблюдение и управление	39
5.7. Компонент Инфраструктура за резервни копия (Backup infrastructure)	40
5.8. Компонент Система за управление на база данни IBM Informix	40
5.9. Компонент Решение за мониторинг на активността до достъпа до данните в решенията за бази данни IBM Guardium	41
5.10. Компонент Системен софтуер на Microsoft	42
VI. КОНКРЕТНИ ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА ПОДДРЪЖКАТА.....	43
6.1. Дейности по анализ на текущото състояние	43
6.2. Планиране на дейностите по поддръжката.....	44
6.3. Дейности по поддръжка	44
6.4. Планова поддръжка и профилактика на оборудването.....	45
6.5. Услуги след доставка на ново оборудване и програмно осигуряване	46
6.6. Дейности по миграция към новодоставено оборудване.....	46
VII. ПРОЦЕДУРА ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА ПРОМЯНА	46
VIII.ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПОДДРЪЖКАТА.....	47



8.1.	Организация.....	47
8.2.	Процес за регистриране на заявки	48
8.3.	Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент	48
8.4.	Специални условия	50
IX. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ КЪМ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА.		50
X. СРОК		51
XII. ДОКУМЕНТАЦИЯ И ДОКЛАДИ.....		51
12.1.	Доклади	51
12.2.	Техническа документация	52
12.3.	Предаване.....	53
XIII. УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА.....		53
XIV. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ ..		53



I. ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ

Съкращение	Описание
АИС	Автоматизирана информационна система
ВИС	Визова информационна система
ДАНС	Държавна агенция национална сигурност
ДКП	Дипломатически и консулски представителства
ЕС	Европейски съюз
КБД	Клиентска база данни
КБДИ	Клиентска база данни и интерфейси
КО	Консулски отношения
КС	Консулски служби
ЛБД	Локална база данни
МВР	Министерство на вътрешните работи
МВнР	Министерство на външните работи
НВИС	Национална визова информационна система
НВЦ	Национален визов център
НИ.ВИС	Национален интерфейс за връзка с визовата информационна система на ЕС
ОВЦ	Основен визов център
РВЦ	Резервен визов център
СУБД	Система за управление на бази данни
СУМПС	Свидетелства за управление на моторни превозни средства
ЦБД	Централна база данни
ЦБДИ	Централна база данни и интерфейси
Шенген	Шенгенското пространство
ШИС	Шенгенската информационна система
C.VIS	Central Visa Information System/Централна визова информационна система на ЕС
eu-LISA	Агенцията на Европейския съюз за оперативното управление на широкомащабни информационни системи в пространството на свобода, сигурност и правосъдие
ICD	Interface Control Document/Документ за контрол на интерфейса
SAN	Storage area network/ Мрежа за съхранение на данни
VIS	Visa Information System/Визова информационна система
VIS Mail	Мрежа за консултиране на визи

Таблица 1 Съкращения



II. СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ

Таблица 1 Съкращения	24
Таблица 2 Текущо състояние	31
Таблица 3 Мрежова подсистема и комуникации	35
Таблица 4 Сървърна подсистема	36
Таблица 5 Дискови масиви.....	37
Таблица 6 SAN комутатори.....	37
Таблица 7 IBM SAN Volume Controller Engines.....	38
Таблица 8 IBM Virtual Storage Center Entry	38
Таблица 9 IBM Spectrum protect	39
Таблица 10 Dell PowerProtect DD6900	40
Таблица 11 IBM Informix.....	41
Таблица 12 IBM Guardium	42
Таблица 13 Системен софтуер Microsoft.....	43
Таблица 14 Локация на Визови центрове	43
Таблица 15 Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент.....	50



III. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Следгаранционната поддръжка на техническото и базовото програмно осигуряване на Националната визова информационна система (НВИС) ще се изпълнява в рамките на проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. по Програмата на Република България от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика (ИУГВП) 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз.

3.1. За Бенефициера – Министерство на външните работи (МВнР)

Министерството на външните работи (МВнР) поддържа и развива дипломатическите и консулските отношения на Република България с други държави, както и отношения с акредитираните в Република България чуждестранни представителства и мисии на международните организации и контролира изпълнението на международноправните задължения на Република България към тях като приемаща страна.

В рамките на програма „Визова политика и управление на кризи“, като част от политиката за активна двустранна и многостранна дипломация, МВнР изпълнява приоритети, свързани с ангажиментите на Република България по прилагането на общата визова политика на Европейския съюз (ЕС) и развитието на двустранни консулски отношения.

Основните потребности, свързани с прилагането на визовата политика, се отнасят до създаването и поддържането на необходимата инфраструктура и материална среда, както и до подготовката на съответните законодателни и административни актове, които отговарят на изискванията за членство в Шенген с цел ефективно имплементиране достиженията на правото на Шенген и произтичащата практика. Важна част от тази инфраструктура е поддържането на Националната визова информационна система (НВИС) на Република България в съответствие с изискванията на ЕС и Шенген и връзката на НВИС с базираната в Страсбург Визова информационна система на Европейския съюз (ВИС на ЕС).

3.2. За Националната визова информационна система (НВИС)

3.2.1. Описание

НВИС е автоматизирана информационна система за съхранение и обработка на данните от заявленията за визи, включително решенията по тях, постъпили в консулските служби на българските задгранични представителства, както и за издаване на визи на ГКПП на българската граница. НВИС осигурява съхранение и обработка и на данни от заявления за издаване на български документи за



самоличност, постъпили в консулските служби на българските задгранични представителства, както и на данни за други консулски услуги.

НВИС е изградена в съответствие с изискванията на Регламент № 767/2008 на Европейския парламент и на Съвета (Регламент за ВИС) за централизиране на информацията, обработвана в дипломатическите и консулски представителства на Република България и за изграждане и поддържане на национален регистър на заявленията за български визи, на издадените визи, както и на биометричните данни, снемани от кандидатите за визи. НВИС е система с национално значение и гарантира непрекъснат, целогодишен и денонощен (24x7) достъп до ВИС на ЕС не само на МВнР, но и на всички национални органи, имащи съответните права - Главна дирекция “Гранична Полиция” на МВР, Дирекция „Миграция” на МВР, звената „Миграция” при ОДМВР и СДВР, Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет, службите за опазване на вътрешния ред и националната сигурност, службите за борба с тероризма и организираната престъпност.

Системата се експлоатира в дипломатическите и консулски представителства (ДКП) на Република България зад граница и в Националния визов център (НВЦ) на дирекция „Консулски отношения“ на МВнР.

НВИС обслужва работните процеси в отдел „Национален визов център“ на дирекция „Консулски отношения“ на МВнР във връзка с обработка (съгласуване) на заявления за визи и български лични документи, както и консулските служби – за въвеждане на данните, включително биометрични, което автоматизира голяма част от дейностите: обработката на заявленията за визи и издаването на визи, обработката на заявленията за български документи за самоличност и издаването на временни паспорти, извършването на консулска регистрация на български граждани, на нотариални заверки, легализации и регистрирането на други консулски услуги.

3.2.2. Взаимодействия с други информационни системи

НВИС взаимодейства със следните информационни системи:

- Информационна система, която централизира информацията, обработвана в задграничните консулски представителства и поддържа национален регистър на заявленията за български визи, на издадените визи, както и на биометричните данни, снемани от кандидатите за визи;
- Система за съгласуване издаването на национални визи с компетентните национални органи (ДАНС, Дирекция „Миграция” на МВР) – „национално консултиране”;
- Система за обмен на информация за консулско сътрудничество и консултация на визи - VIS Mail;
- Система за консултации и съгласуване издаването на шенгенски визи с държавите-членки - VIS Mail 2;
- Национален интерфейс за връзка с Визовата информационна система на ЕС (ВИС на ЕС);



- Система за проверка на кандидатите за визи и техните документи за пътуване в базата данни на Шенгенската информационна система (ШИС);
- Система за обработка на подадени в дипломатическите и консулски представителства заявления за български документи за самоличност – лични карти, паспорти и СУМПС и за предаване на информацията, към АИС "Български документи за самоличност" на МВР;
- Система за обмен на информация с АИС "Граничен контрол" на МВР;
- Среда за междурегистров обмен (RegiX);
- Комуникационна система за обмен на информацията между ДКП и НВЦ система за централизирано администриране на общосистемна и управляваща информация – въвеждане и актуализация на номенклатури, цени на извършваните в КС услуги по тарифи 1, 3 и 4, визов режим, разпределение и отчет на бланки (визови стикери, тела и стикери за временни паспорти и удостоверения за завръщане на чужди граждани), условия за национално и шенгенско консултиране, списъци с валидни документи за пътуване и др.

3.2.3. Основни функции на НВИС

Основни функции на НВИС в консулските служби са:

- Събиране, обработка и валидиране на биометрични данни - снимки, подписи и пръстови отпечатьци;
- Обработка на заявления за визи и издаване на визи;
- Приемане и обработка на заявления за български документи за самоличност – лични карти, паспорти и свидетелства за управление на моторни превозни средства;
- Обработка на заявления за временни паспорти и издаване на временни паспорти;
- Извършване на нотариални заверки, легализации и други консулски услуги;
- Консулска регистрация на български граждани, живеещи зад граница;
- Поддържане на регистър на заявленията за визи и български документи за самоличност вкл. с биометрични данни на притежателите им, както и на извършените консулски услуги, нотариални заверки и легализации;
- Обмен на информация между ДКП и НВЦ;
- Вземане на решения по заявленията за визи на определени категории лица;
- Национално съгласуване на заявленията за визи на определени категории лица;
- Проверка на кандидатите за визи и предоставените от тях документи за пътуване в Шенгенската информационна система;
- Подпомагане на локалното консулско сътрудничество чрез системата за обмен на информация за консулско сътрудничество VIS Mail;



- Предоставяне на информация за постъпващите заявления за визи, взетите решения и издадени визи към Визовата информационна система на ЕС (ВИС на ЕС);
- Осигуряване извършването на справки във ВИС на ЕС за постъпили заявления и издадени визи от други държави - членки на Шенген;
- Предоставяне на информацията от постъпващите заявления за издаване на български документи за самоличност към АИС Български документи за самоличност на МВР.

3.2.4. Текуща архитектура

НВИС е организирана като монолитно Java Web приложение, разработено върху Jboss Application Server. За съхранение на данните се използват две Системи за управление на база данни (СУБД) – IBM Informix и PostgreSQL, като и за двете е реализиран клъстер.

Интеграцията с външни системи е реализирана посредством набор от Web услуги (REST и SOAP), реализирани на интеграционна шина (IBM App Connect). Всички услуги преминават през специализиран Web Application Firewall (WAF) – DataPower Gateway, който гарантира сигурността на комуникацията и предаваните данни.

Интеграцията и оперативната съвместимост на НВИС чрез ВИС на ЕС със системите на Агенцията на Европейския съюз за оперативното управление на широкомащабни информационни системи в пространството на свобода, сигурност и правосъдие (eu-LISA) се извършва посредством SOAP услуги, върху HTTP и SMTP протоколи.

Интеграциите към системите на МВР се извършват посредством HTTP SOAP услуги и чрез директен достъп до СУБД, който ще бъде заменен постепенно със SOAP услуги, предоставени от МВР.

Мониторингът на системата се извършва посредством Zabbix.

Всички компоненти на системата са клъстеризирани и дублирани в Резервния визов център (РВИЦ) на МВР с цел осигуряване на непрекъсваемост на услугите.

Цялата инфраструктура е виртуализирана, като се използва Windows Hyper-V 2019 и VMWare ESX Server. С цел по-лесно управление е дефиниран поддомейн nvis.mfa.bg и всички компоненти са регистрирани в него.

НВИС е инсталирана в РВИЦ, като системата се резервира в РВИЦ, намиращи се на следните адреси:

№	Център	Адрес
1	Основен визов център	гр. София, ул. „Ал. Жендов“ № 2
2	Резервен визов център	гр. София, ул. „Витошко лале“ № 16

3.3. Мотиви и цели

Поддръжката на системния софтуер и хардуера на НВИС е от съществено значение за осигуряване на надеждност и ефективно прилагане на политиките и



законодателството на национално ниво и на ниво ЕС в областта на визите в съответствие с изискванията за оперативна съвместимост и осигуряване на непрекъсната връзка на НВИС с ВИС на ЕС, мрежата за консултиране на визи VIS Mail и безплатен обмен на визови данни и консултации по електронен път.

Непрекъснатото осигуряване на поддръжка на системния софтуер и хардуера на НВИС е критично важно и във връзка с необходимостта от подобряване на капацитета на национално ниво и на ниво ЕС с оглед преодоляване на предизвикателствата, свързани с неочакван или неравномерен миграционен натиск, който може да има отрицателно въздействие върху цялостното функциониране на Шенгенското пространство.

Необходимостта от изпълнение на дейността, съгласно настоящите Технически параметри, е продиктувана от високото ниво на натоварване на техническото и системно осигуряване на НВИС вследствие от непрекъснатата експлоатация на системата, което налага предприемане на мерки за непрекъсваема поддръжка, подобряване и оптимизиране на работата на системата, обезпечаване на надеждност при резервиране на информацията, обновяване на лицензите, оборудването и повишаване на капацитета на мрежовата свързаност.

Чрез изпълнението на Договора ще се удовлетворят в пълен обем идентифицираните потребности за непрекъсваема и отказоустойчива поддръжка в режим 24/7 на хардуерните ресурси и стандартния софтуер на НВИС, както и на националния интерфейс при спазване на изискванията за обезпечаване на пълна съвместимост с ВИС на ЕС. Ще се постигне непрекъснато и безпроблемно функциониране на НВИС и осигуряване на непрекъсната връзка с ВИС на ЕС, поддържане на постоянен обмен на информация между системите, както и осигуряване на актуално състояние на софтуерните компоненти на инфраструктурата на НВИС и нейните компоненти.

Основната цел е обезпечаване на непрекъснато и безпроблемно функциониране 24/7 на техническото и базово програмно осигуряване на Националната визова информационна система в Национален Визов Център (НВЦ) и Резервен визов център (РВЦ), за които е осигурена софтуерна поддръжка от производител и включва:

- Мрежова подсистема и комуникации;
- Сървърна подсистема;
- Дискови масиви;
- SAN комутатори;
- Система, реализираща виртуализационен слой за цялостно управление на SAN инфраструктурата и масивите за съхранение на данни с криптиране на компресия;
- Софтуер за архивиране, възстановяване, наблюдение и управление;
- Инфраструктура за резервни копия (Backup infrastructure);
- Система за управление на базата от данни IBM Informix;



- Система за мониторинг на активността на достъпа до данните в решенията за бази данни IBM Guardium;
- Системен софтуер на Microsoft.

3.4. Текущо състояние на оборудването и системния софтуер

Наименование	В поддръжка от производителя	Крайна дата на валидност на поддръжката от производителя
Мрежова подсистема и комуникации	НЕ	25.11.2024/ 31.05.2025
Сървърна подсистема HPE ProLiant DL360 Gen11	ДА	11.04.2029 г.
Сървърна подсистема Lenovo Flex System Enterprise	НЕ	20.03.2024
Система за съхранение на архиви Dell PowerProtect DD6900	ДА	11.04.2029
Система за съхранение на архиви IBM TS3200	НЕ	20.03.2024
Дискови масиви IBM Flashsystem 7300	ДА	24.4.2028/ 19.11.2028
SAN комутатори HВЦ (OВЦ)	ДА	31.10.2026
SAN комутатори PВЦ	НЕ	01.07.2023
IBM IBM SAN Volume Controller node	НЕ	23.8.2023
IBM Virtual Storage Center Entry	НЕ	30.06.2023
Софтуер за архивиране и възстановяване Spectrum Protect	ДА	31.12.2025
Система за управление на базата данни IBM Informix	ДА	31.12.2025
Система за мониторинг на активността на достъпа до данните в решенията за бази данни IBM Guardium	ДА	31.12.2025
Системен софтуер на Microsoft	НЕ	29.03.2025

Таблица 2 Текущо състояние

3.5. Очаквани резултати

Резултатите, които изпълнителят трябва да постигне, са:

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



- Обезпечаване на непрекъснато и безпроблемно функциониране на НВИС (ОВЦ и РВИЦ) в режим 24/7;
- Осигуряване на непрекъсната връзка на НВИС с ВИС на ЕС и поддържане на постоянен обмен на информация между системите;
- Осигуряване на непрекъсната връзка на НВИС с други външни системи и поддържане на обмена на информация между тях;
- Осигуряване на поддръжка от производител на IBM SAN Volume Controller node и IBM Virtual Storage Center Entry;
- Миграция на всички услуги от Сървърна подсистема Lenovo Flex System Enterprise към Сървърна подсистема HPE ProLiant DL360 Gen11;
- Конфигурация и миграция на софтуер за архивиране и възстановяване от IBM TS3200 към Система за съхранение на архиви Dell PowerProtect DD6900;
- Извеждане от експлоатация на Сървърна подсистема Lenovo Flex System Enterprise и система за съхранение на архиви IBM TS3200;
- Осигуряване на софтуерна поддръжка от производител на Система за управление на базата данни IBM Informix за 12 месеца, считано от 01.01.2026 г.

IV. ОБХВАТ

4.1. Техническа поддръжка

Обхватът на дейностите по настоящия Договор включва осигуряване на техническа поддръжка 24/7 (24 часа/ 7 дни в седмицата) на наличното техническо оборудване и базово програмно осигуряване.

В случай на подмяна на инфраструктурни компоненти, изпълнителят ще има задължението да осигури миграцията на услугите от текущите компоненти към новодоставените.

В кръга от дейности на изпълнителя са включени също следните задължения:

- Анализ на текущото състояние на всички хардуерни компоненти на системата;
- Планиране на дейностите по поддръжка и обновяване на системите;
- Отстраняване на възникнали неизправности, аварии и проблеми в работата на системата НВИС;
- Осигуряване на регулярни технически обслужвания на системата НВИС;
- Планиране на дейности по миграция на услуги от старо оборудване към новодоставено.
- Профилактика на оборудването.
- В обхвата на обществената поръчка с обем от дейности, насочени към следгаранционна поддръжка на техническото и базовото програмно осигуряване на НВИС, е включено обучение за администратори на НВИС на техническо ниво - за до 4 длъжностни лица от системата на МВнР.

Необходимостта от изпълнение на дейността, предмет на настоящия Договор, е продиктувана от високото ниво на натоварване на техническото и системно



осигуряване на НВИС, вследствие от непрекъснатата експлоатация на системата, което налага предприемане на мерки за непрекъсваема поддръжка, подобряване и оптимизиране на работата на системата, обезпечаване на надеждност при резервиране на информацията, обновяване на лицензите, оборудването и повишаване на капацитета на мрежовата свързаност.

4.2. Компоненти, обслужващи НВИС, в обхвата на поддръжка

Изпълнението на услугата по следгаранционна поддръжка включва обслужване на представените по-долу компоненти, които са част от информационните активи, обслужващи НВИС:

- Мрежова подсистема и комуникации;
- Сървърна подсистема;
- Дискови масиви;
- SAN комутатори;
- Система, реализираща виртуализационен слой за цялостно управление на SAN инфраструктурата и масивите за съхранение на данни с криптиране на компресия;
- Софтуер за архивиране, възстановяване, наблюдение и управление;
- Инфраструктура за резервни копия (Backup infrastructure);
- Система за управление на базата от данни IBM Informix;
- Система за мониторинг на активността на достъпа до данните в решенията за бази данни IBM Guardium;
- Системен софтуер на Microsoft.

В Раздел V от настоящия документ е предоставен детайлен списък на оборудването и системния софтуер.

4.3. Извън обхвата

Извън обхвата на настоящия Договор са следните дейности:

- Поддръжката на приложния софтуер на НВИС;
- Осигуряването на поддръжката на сървърна система Lenovo Flex System Enterprise и система за съхранение на архиви IBM TS3200;
- Осигуряването на софтуерни лицензи;
- Поддръжката на оборудване/софтуер извън договорения обхват, детайлно описан в Раздел V.

V. ТЕХНИЧЕСКО ОБОРУДВАНЕ И БАЗОВО ПРОГРАМНО ОСИГУРЯВАНЕ

В настоящия Раздел е представен детайлен списък на оборудването и системния софтуер, който попада в обхвата на настоящия Договор.

5.1. Компонент Мрежова подсистема и комуникации



№	Налично оборудване	Локация	Крайна дата на валидност на поддръжката от производителя
1	Aggregation Services рутер ASR 1001-X	Основен Визов Център	25.11.2024
2	Aggregation Services рутер ASR 1001-X	Основен Визов Център	31.5.2025
3	Aggregation Services рутер ASR 1001-X	Резервен Визов Център	25.11.2024
4	Aggregation Services рутер ASR 1001-X	Резервен Визов Център	31.5.2025
5	Комутатор C9500-16X-A	Основен Визов Център	25.11.2024
6	Комутатор C9500-16X-A	Основен Визов Център	25.11.2024
7	Комутатор C9500-16X-A	Резервен Визов Център	25.11.2024
8	Комутатор C9500-16X-A	Резервен Визов Център	25.11.2024
9	Комутатор C9300-48UB-A	Основен Визов Център	25.11.2024
10	Комутатор C9300-48UB-A	Основен Визов Център	25.11.2024
11	Комутатор C9300-24UB-A	Резервен Визов Център	25.11.2024
12	Комутатор C9300-24UB-A	Резервен Визов Център	25.11.2024
13	Комутатор C9300X-24Y-A	Основен Визов Център	25.11.2024
14	Комутатор C9300X-24Y-A	Основен Визов Център	25.11.2024
15	Екстендър N2K-C2348UPQ	Основен Визов Център	25.11.2024
16	Екстендър N2K-C2348UPQ	Основен Визов Център	25.11.2024
17	Екстендър N2K-C2348TQ	Основен Визов Център	31.5.2025
18	Екстендър N2K-C2348TQ	Резервен Визов Център	31.5.2025
19	Екстендър N2K-C2348UPQ	Резервен Визов Център	25.11.2024
20	Екстендър N2K-C2348UPQ	Резервен Визов Център	25.11.2024
21	Cisco Nexus 7700 C1-N7702-S2E-AC	Резервен Визов Център	31.5.2025
22	Cisco Nexus 7700 C1-N7702-S2E-AC	Резервен Визов Център	31.5.2025
23	Cisco Nexus 7700 C1-N7702-S2E-AC	Основен Визов Център	31.5.2025
24	Cisco Nexus 7700 C1-N7702-S2E-AC	Основен Визов Център	31.5.2025
25	Сървър UCSC-C220-M5SX	Основен Визов Център	25.11.2024
26	Сървър UCSC-C220-M5SX	Резервен Визов Център	25.11.2024
27	Защитна стена NGFW FPR2110-BUN	Основен Визов Център	25.11.2024
28	Защитна стена NGFW FPR2110-NGFW-K9	Основен Визов Център	31.5.2025
29	Защитна стена NGFW FPR2110-BUN	Резервен Визов Център	25.11.2024
30	Защитна стена NGFW FPR2110-NGFW-K9	Резервен Визов Център	31.5.2025
31	Cisco Firepower Management Center 1600 FMC1600-K9	Основен Визов Център	25.11.2024
32	Cisco Firepower Management Center 1600 FMC1600-K9	Резервен Визов Център	25.11.2024
33	Cisco AMPPC3000	Основен Визов Център	25.11.2024



34	Комутатор	Основен Визов Център	25.11.2024
35	Комутатор	Основен Визов Център	25.11.2024

Таблица 3 Мрежова подсистема и комуникации

Осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя не е в предмета на настоящата поръчка.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват единствено:

- Наблюдение на състоянието на активното мрежово оборудване ;
- Конфигурация и оптимизация на мрежови протоколи;
- Управление и актуализация на фърмуер;
- Отстраняване на проблеми, свързани с комуникационни връзки и латентност;
- Проверка на логове, трафик.

5.2. Компонент Сървърна подсистема

№	Налично оборудване	Локация	Статус на поддръжка
1	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
2	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
3	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
4	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
5	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
6	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
7	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
8	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
9	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029



10	HPE ProLiant DL360 Gen11	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
11	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
12	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
13	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
14	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
15	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
16	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
17	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
18	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
19	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
20	HPE ProLiant DL360 Gen11	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029

Таблица 4 Сървърна подсистема

Осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя не е в предмета на настоящата поръчка.

Текущата поддръжка на сървърната подсистема трябва да включва дейности по поддръжка и наблюдение на системата без намеси и действия, които биха нарушили гаранцията на системата, дадена от производителя.

5.3. Компонент Дискови масиви

№	Налично оборудване	Локация	Статус на поддръжка
1	IBM Flashsystem 7300	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 24.04.2028
2	IBM Flashsystem 7300	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 19.11.2028



Таблица 5 Дискови масиви

Осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя не е в предмета на настоящата поръчка.

Текущата поддръжка на дисковите масиви в ОВЦ и РВЦ трябва да включва дейности по поддръжка и наблюдение на системата без намеси и действия, които биха нарушили гаранцията им, дадена от производителя. Дисковите масиви в ОВЦ и РВЦ са доставени с гаранция към производителя, с възможност за достъп до нови версии на системния софтуер.

5.4. Компонент SAN комутатори

№	Налично оборудване	Локация	Статус на поддръжка
1	Cisco MDS 9396T 96X32G FC (2 RU) Chassis	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 31.10.2026
2	Cisco MDS 9396T 96X32G FC (2 RU) Chassis	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 31.10.2026
3	Cisco MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	Резервен Визов Център	извън поддръжка
4	Cisco MDS 9396S 96X16G FC (2 RU) Chassis	Резервен Визов Център	извън поддръжка

Таблица 6 SAN комутатори

Осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя не е в предмета на настоящата поръчка.

Дейностите в обхвата на поддръжката следва да включват единствено:

- Наблюдение и поддръжка на дискови масиви (RAID нива, изправност на дискове, контролери);
- Управление на SAN инфраструктура (зониране, мултипътинг, LUN маскиране);
- Актуализация на микрокод/фърмуер;
- Диагностика на проблеми в SAN комуникацията (latency, dropped frames);
- Тестване на failover механизми и резервираност.

5.5. Компонент Система, реализираща виртуализационен слой за цялостно управление на SAN инфраструктурата и масивите за съхранение на данни с криптиране и компресия

№	Налично оборудване	Локация	Статус на поддръжка
---	--------------------	---------	---------------------



1.	IBM SAN Volume Controller Engine	Резервен Визов Център	Извън поддръжка от 23.08.2023
2.	IBM SAN Volume Controller Engine	Резервен Визов Център	Извън поддръжка от 23.08.2023
3.	IBM SAN Volume Controller Engine	Основен визов център	Извън поддръжка от 23.08.2023
4.	IBM SAN Volume Controller Engine	Основен визов център	Извън поддръжка от 23.08.2023

Таблица 7 IBM SAN Volume Controller Engines

Чрез това оборудване, в рамките на инфраструктурата на НВИС, е изградена система реализираща виртуализационен слой за цялостно управление на SAN инфраструктурата и масивите за съхранение на данните с криптиране и компресия.

Управлението на средата е изградено на база IBM Spectrum Virtualize Software.

№	Описание	Локация	Статус на поддръжка
1.	IBM Spectrum Virtualize Software for SVC Encryption - 3Y Reg SWMA	Основен визов център	Извън поддръжка от 01.07.2023
2.	IBM Spectrum Virtualize Software for SAN Volume Controller Encryption Software V8	Основен визов център	Извън поддръжка от 01.07.2023
3.	Софтуерна поддръжка IBM Virtual Storage Center Entry V5.2 SWMA Registration 3Yr Per Terabyte SW Maintenance 3 Year Registration	Основен визов център	Извън поддръжка от 01.07.2023
4.	Софтуер IBM Virtual Storage Center Entry V5.2 Per Terabyte with 1 Year SW Maintenance	Основен визов център	Извън поддръжка от 01.07.2023

Таблица 8 IBM Virtual Storage Center Entry

Осигуряването на хардуерната поддръжка от производител за IBM SAN Volume Controller Engine, подробно описани в Таблица 7 и осигуряването на софтуерна поддръжка от производител на лицензи IBM Virtual Storage Center Entry, подробно описани в Таблица 8, попадат в обхвата от дейности, касаещи настоящия Договор. Хардуерната и софтуерната поддръжки от производител следва да се осигурят с валидност до 31.12.2025 г.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват:



- Поддръжка на софтуер за виртуализация;
- Управление на обеми, snapshot-и, клониране;
- Конфигурация на политики за криптиране и компресия;
- Оптимизация на разпределението на ресурси;
- Подмяна на дефектирали компоненти.

5.6. Компонент Софтуер за архивиране и възстановяване, наблюдение и управление

Услугите по осигуряване на резервни копия и архив на информацията са реализирани чрез IBM Spectrum Protect. Данните, записани в Основния център, се репликират в Резервния, за да се осигури защита от непредвидени бедствия и аварии.

Към настоящия момент софтуерът за архивиране и възстановяване, софтуерът за наблюдение и софтуерът за управление включват следните лицензи:

№	Описание	Лицензиране	Количество	Статус на поддръжка
1	FOR SAN 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE	Лиценз на сървърно ядро (Processor Value Unit)	336	В поддръжка до 31.12.2025
2	IBM SPECTRUM PROTECT EXTENDED EDITION 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE	Лиценз на сървърно ядро (Processor Value Unit)	1152	В поддръжка до 31.12.2025
3	IBM SPECTRUM PROTECT FOR DATABASES 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE	Лиценз на сървърно ядро (Processor Value Unit)	224	В поддръжка до 31.12.2025
4	IBM SPECTRUM PROTECT FOR MAIL 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE RENEWAL	Лиценз на сървърно ядро (Processor Value Unit)	224	В поддръжка до 31.12.2025
5	IBM SPECTRUM PROTECT FOR VIRTUAL ENVIRONMENTS 10 PROCESSOR VALUE UNITS (PVUS) LICENSE	Лиценз на сървърно ядро (Processor Value Unit)	352	В поддръжка до 31.12.2025

Таблица 9 IBM Spectrum protect

Осигуряването на софтуерна поддръжка на наличните лицензи не е в предмета на настоящата поръчка.



Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват единствено:

- Инсталация и конфигурация на архивиращ софтуер;
- Настройка на архивни политики (Retention, Scheduling, Encryption);
- Мониторинг на статус на бекъп задачи и аларми;
- Възстановяване на данни (partial и full restore);
- Тестове за ефективност на резервните копия;
- Поддръжка на агенти за различни системи.

5.7. Компонент Инфраструктура за резервни копия (Backup infrastructure)

За осигуряване на допълнителна надеждност на НВИС са интегрирани и допълнителни дискови масиви за съхранение на данни за резервни копия:

№	Налично оборудване	Локация	Статус на поддръжка
1	Система за съхранение на архиви Dell PowerProtect DD6900	Основен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029
2	Система за съхранение на архиви Dell PowerProtect DD6900	Резервен Визов Център	В гаранционна поддръжка до 11.04.2029

Таблица 10 Dell PowerProtect DD6900

Осигуряването на хардуерна и софтуерна поддръжка от производителя не е в предмета на настоящата поръчка.

Текущата поддръжка на инфраструктурата за резервни копия в ОВЦ и РВЦ трябва да включва дейности по поддръжка и наблюдение без намеси и действия, които биха нарушили гаранцията им, дадена от производителя.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват единствено:

- Поддръжка на системата за съхранение на архиви;
- Проверка на капацитет и достъпност;
- Актуализация на фърмуер и драйвери;
- Управление на бекъп трафика и мрежова конфигурация.

5.8. Компонент Система за управление на база данни IBM Informix

Система за управление на базата от данни IBM Informix е част от НВИС, която се състои от приложен софтуер на НВИС и система за управление на базата от данни IBM Informix.

Софтуерни лицензи на базата данни IBM Informix:

№	Софтуерен продукт	Лицензиране	Количество	Статус на поддръжка
---	-------------------	-------------	------------	---------------------



1	IBM INFORMIX ENTERPRISE EDITION USER OPTION AUTHORIZED USER SINGLE INSTALL LICENSE	Лиценз на лицензиран потребител	260 броя	В поддръжка до 31.12.2025
---	---	------------------------------------	----------	------------------------------

Таблица 11 IBM Informix

Осигуряването на софтуерна поддръжка от производител на наличните лицензи в Таблица 11 попада в обхвата от дейности, касаещи настоящия Договор. Поддръжката следва да се осигури за период от 01.01.2026г. до 31.12.2026г. и трябва да включва възможност за актуализация до последна поддържана версия и отваряне на неограничен брой казуси към производителя.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват:

- Наблюдение на състояние на база данни, буфери, индекси, I/O натоварване;
- Изпълнение на регулярна поддръжка – ребилд на индекси, реорганизация на таблици;
- Управление на архивиране, логове и restore операции;
- Оптимизация на SQL заявки;
- Съдействие при миграция към нова БД (при необходимост)
- Тестване на репликация/HA конфигурации.

5.9. Компонент Решение за мониторинг на активността до достъпа до данните в решенията за бази данни IBM Guardium

№	Описание	Лицензиране	Количество	Статус на поддръжка
1	IBM Security Guardium for File and Database Encryption OVA with Live Data Transformation per Resource Value Unit Annual SW Subscription & Support Reinstatement	Resource Value Unit	1	В поддръжка до 31.12.2025
2	IBM Security Guardium Aggregator Software Appliance Install Annual SW Subscription & Support Reinstatement	На инсталиран сървър	1	В поддръжка до 31.12.2025
3	IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription and Support Reinstatement	На инсталиран сървър	2	В поддръжка до 31.12.2025



4	IBM Security Guardium Vulnerability Assessment for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription & Support Reinstatement	Resource Value Unit	4	В поддръжка до 31.12.2025
5	IBM Security Guardium Data Protection for Databases Resource Value Unit (MVS) Annual SW Subscription and Support Reinstatement) LICENSE	Resource Value Unit	4	В поддръжка до 31.12.2025

Таблица 12 IBM Guardium

Осигуряването на софтуерна поддръжка на наличните лицензи не е в предмета на настоящата поръчка.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват единствено:

- Настройка на политики за мониторинг и откриване на аномалии;
- Интеграция с базите данни за директен достъп до логове и активност;
- Генериране и преглед на отчети за съответствие и сигурност;
- Реакция при инциденти – блокиране на достъп, известяване;
- Поддръжка на Guardium агенти и обновления;
- Архивиране и защита на събраните данни.

5.10. Компонент Системен софтуер на Microsoft

За нуждите на Националната визова информационна система, работеща в Националния визов център, е изградена високо налична инфраструктура, базирана на последна поддръжана от хардуера версия на Microsoft Windows Server, Microsoft Exchange Server 2013 и Microsoft System Center.

Услугите работят върху шест Microsoft Hyper-V клъстера и една високо налична система, базирана на IBM Informix Dynamic Server Enterprise Edition v 12.10 FC5. Налични са и допълнителни сървъри (физически и виртуални) за нуждите на софтуера за архивиране и възстановяване IBM Spectrum Protect .

Към настоящия момент е наличен следния софтуер на Microsoft:

№	Продукт	Количество	Статус на поддръжка
1	Win Server Datcr Core 2 LSA	432	Извън поддръжка от 29.03.2025
2	Win Server Std Core 2 LSA	4	Извън поддръжка от 29.03.2025
3	Exchng Svr Std Svr LSA	8	Извън поддръжка от 29.03.2025
4	SysCntrSvr Datcr Core 16 LSA	2	Извън поддръжка от 29.03.2025



Таблица 13 Системен софтуер Microsoft

Осигуряването на софтуерна поддръжка на наличните лицензи не влиза в предмета на настоящата поръчка.

Дейностите, в обхвата на поддръжката, следва да включват единствено:

- Поддръжка на Exchange сървър;
- Поддръжка на Hyper-V cluster;
- Поддръжка на виртуални машини;
- Инсталиране и конфигуриране на Windows Server роли и функции;
- Поддръжка на Active Directory;
- Актуализация на ОС;
- Мониторинг на състояние, сигурност и производителност;
- Управление на потребители, групи, права и политики;
- Troubleshooting на системни процеси, събития и услуги.

VI. КОНКРЕТНИ ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА ПОДДРЪЖКАТА

Всички дейности по поддръжката следва да се изпълняват при условията, посочени в настоящия Раздел, освен ако не е посочено друго в съответната дейност.

Изпълнителят по ЗОП е отговорен за поддръжката и администрирането на техническото и базовото програмно осигуряване, състоящо се от софтуерни и хардуерни компоненти, описани в тази спецификация. Изпълнителят по ЗОП съдейства при нужда в работата с производителите при обработване на сервизни заявки.

Всички дейности по поддръжката се предоставят така, че да осигурят наличност и непрекъсваемост на услугите, предоставяни от Националния визов център 24 часа в денонощието, без почивен ден (24/7). За изпълнението на дейностите по поддръжката Бенефициерът ще предостави на Изпълнителя по ЗОП достъп до Основния и Резервния визови центрове на МВНР. Услугите по поддръжка се предоставят в работни дни от 8:30 до 17:30 часа на следните адреси:

№	Център	Адрес
1	Основен визов център	гр. София, ул. „Ал. Жендов“ № 2
2	Резервен визов център	гр. София, ул. „Витошко лале“ № 16

Таблица 14 Локация на Визови центрове

6.1. Дейности по анализ на текущото състояние

Изпълнителят по ЗОП трябва да извърши одит на техническото състояние на всички компоненти от техническото и базово програмно осигуряване, оценка на състоянието им и да изготви Встъпителен доклад, който трябва да съдържа:

- Съответствие на действителното състояние на компонентите с описанието им в наличната документация - характеристики, серийни номера, количества и др.;



- Оценка на техническото състояние - съществуващи проблеми, потенциални проблеми и др.;
- Анализ на откритите проблеми и препоръки за тяхното отстраняване;
- Обща оценка за цялостното състояние на инфраструктурата.

Анализът на мрежовата инфраструктура и комуникациите трябва да включва проверка на:

- Функционирането на мрежата като цяло;
- Вътрешни комуникации между НВЦ и РВЦ;
- Маршрутни протоколи;
- Криптиране на трафика;
- Комуникация с външни мрежи (МВР, ДАНС, ВИС на ЕС, МВнР);
- Свързаност на сървърите с мрежовите устройства;
- Резервираност на комуникациите;
- Преглед на сигурността на мрежата;
- Сигурен достъп до устройствата.

Анализът на дисковите масиви трябва да включва проверка на:

- Сигурност на достъпа;
- Резервираност на данните.

Изпълнителят по ЗОП следва да направи анализ на текущото състояние и да изготви Въстъпителен доклад в срок до 30 дни от сключването на договора за възлагане на обществена поръчка.

Въстъпителният доклад подлежи на одобрение от ИО АД/ МВнР в срок до 5 (пет) работни дни.

Изпълнителят по ЗОП следва да отрази препоръките, описани в изготвените документи за състояние на инфраструктурата до 10 работни дни след приемане на Въстъпителния доклад от страна на ИО АД/МВнР.

6.2. Планиране на дейностите по поддръжката

Изпълнителят по ЗОП изготвя подробен план за реализация на дейностите по поддръжката на техническото и базовото програмно осигуряване, обект на поръчката в срок до 10 (десет) работни дни след извършване на анализа по т. 6.1 и го представя за съгласуване и одобрение от ИО АД/МВнР.

6.3. Дейности по поддръжка

Изпълнителят предоставя услуги по поддръжка на специфицираното техническо и базово програмно осигуряване, които включват:

- 24/7 поддръжка на оборудването;
- Профилактика на оборудването;



- Настройка на конфигурационните и експлоатационни параметри на техническото и базово програмно осигуряване, работещо в Националния визов център;
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на техническото оборудване и базовото програмно осигуряване на НВИС;
- Извършване на дейности по миграция съгласно обхвата, описан в т. 6.6.;
- Експертни консултации за системните администратори за идентифициране на проблеми в работата на НВИС, които могат да са следствие от проблеми в техническото оборудване и базовото програмно осигуряване;
- Осигуряване на условия за развитие и добавяне на нови компоненти на НВИС, без да се нарушава работата на съществуващите;
- Изготвяне на препоръки за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционната система, версията на НВИС и др.;
- Анализ и съдействие за отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на техническото и базово програмно осигуряване;
- Анализ и съдействие за отстраняване на проблеми, свързани с осигуряване обмена на данни между НВИС и други информационни системи и програмни продукти, които могат да са следствие от проблеми в техническото оборудване и базовото програмно осигуряване;
- Съдействие при обучения на нови администратори на Бенефициера за работа с техническото оборудване и базовото програмно осигуряване на НВИС;
- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси, свързани с поддръжката на техническото оборудване и базовото програмно осигуряване на НВИС.

6.4. Планова поддръжка и профилактика на оборудването

Профилактика на инсталираното оборудване се извършва при запазване функционалността на системите и включва:

- Тестване на нормалното функциониране на оборудването;
- Преглед на хардуерната част за установени дефекти;
- Отстраняване на установени неизправности, дефекти и функционални откази;
- Отстраняване на прах и други замърсители от повърхността и вътрешността на оборудването;
- Контролирано рестартиране на всеки от мрежовите и сървърни компоненти с цел проверка работоспособността на резервираността на



системите, както и установяване на възможностите за автоматично възстановяване след сригове. Дисковите масиви не подлежат на контролирано рестартиране.

Дейността се извършва до 60 (шестдесет) календарни дни след сключване на договора за изпълнение на обществена поръчка и е с периодичност съгласно План-график, съгласуван с ИО АД/МВнР.

6.5. Услуги след доставка на ново оборудване и програмно осигуряване (изпълнена по друг договор)

Услугите, включени в поддръжката, които следва да извършва Изпълнителят по ЗОП след доставка на ново оборудване и програмно осигуряване за нуждите на НВИС:

- Целият хардуер, всички компоненти, модули, части и софтуерни продукти следва да се тестват допълнително след като се инсталират, за да се валидира тяхната функционалност;
- Изпълнителят следва да изготви цялостна техническа документация за актуализираната среда, която да съдържа логическата и физическата свързаност на устройствата към SAN и LAN мрежата на инфраструктурата на НВИС.;

6.6. Дейности по миграция към новодоставено оборудване

В обхвата на настоящата поръчка следва да се извършат следните дейности:

1. Миграция на всички услуги от Сървърна подсистема Lenovo Flex System Enterprise към Сървърна подсистема HPE ProLiant DL360 Gen11;
2. Конфигурация и миграция на софтуер за архивиране и възстановяване от IBM TS3200 към Система за съхранение на архиви Dell PowerProtect DD6900;
3. Извеждане от експлоатация на Сървърна подсистема Lenovo Flex System Enterprise и система за съхранение на архиви IBM TS3200.

Дейностите по миграция се извършват чрез заявка за промяна, описана в следващата точка Процедура за заявяване на промени.

VII. ПРОЦЕДУРА ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА ПРОМЯНА

В процеса на изпълнение на услугите по поддръжка, поради различни причини и/или събития, може да се наложи да бъдат правени последващи промени на техническото оборудване и програмното осигуряване, обект на поддръжката по договора. Тези промени могат да бъдат изискани и осъществени след спазване на процедура за заявяване на промяна. Съгласно тази процедура, всяка промяна се идентифицира, анализира, документира, одобрява и контролира от Бенефициера и Изпълнителя по ЗОП.



Заявките за промяна могат да бъдат искани както по отношение на обхват, срокове и ресурси, така и по отношение на документация, включително на спецификациите на доставяните услуги и дейности.

Началото на процедурния цикъл започва с подаването на Заявка за промяна:

1. Подаване на Заявка за промяна - за да предяви своето желание за промяна, заинтересованата страна следва да попълни Заявка за промяна, Упълномощено лице от страната, искаща промяната, има задължение да опише по подходящ начин необходимата промяна и да я предаде на упълномощено лице от страната, която се очаква да я изпълни след съгласуване и одобряване.

2. Анализ и оценяване Упълномощеното лице от страна на приемащия заявката разглежда заявката и я оценява според влиянието на поисканите промени върху обхвата, сроковете и ресурсите. Той дава и оценка на последващото изпълнение на Заявката за промяна, измерено във време и срокове, необходимост от финансови средства, избор на технология и предложение за решение или начин на изпълнение на заявената промяна.

3. Одобряване - Упълномощените лица от двете страни одобряват или отхвърлят Заявката за промяна.

4. Изпълнение - При одобрение на заявката упълномощените лица от двете страни реализират изискванията от Заявката за промяна.

5. Валидиране и контрол - Упълномощените лица от двете страни проверяват и одобряват резултатите от изпълнението на Заявката за промяна.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ПОДДРЪЖКАТА

Изпълнителят възлага, координира и упражнява контрол върху качествено изпълнение на услугите, заложи в изискванията за изпълнението на дейностите, предмет на настоящия Договор.

Изпълнителят, Бенефициерът и Изпълнителят по ЗОП определят по един водещ ръководител за изпълнение на поръчката и по един заместник ръководител за изпълнение на дейностите. комуникацията между двете страни по съгласуване и изпълнение на дейностите, възникнали проблеми, ескалация, обмен на документация и координация на работата следва да се осъществява от ръководителите и между тях, а в случай на отсъствие на някой от ръководителите - от заместник ръководителя за съответната страна.

8.1. Организация

МВнР определя следната организация на работа по отношение на предоставяне на услугите по следгаранционна поддръжка:

• Първо ниво на поддръжка

Това е нивото на поддръжка от страна на МВнР (Бенефициера), чрез упълномощени служители на дирекция консулски отношения и дирекция Информационни и комуникационни системи. Извършва се идентифициране и първоначално диагностициране на докладвани проблеми. При невъзможност за отстраняване на проблема, първото ниво на поддръжка го ескалира към следващото по-високо ниво.



- **Второ ниво на поддръжка**

Това ниво позволява решаване на проблема, в зависимост от неговата специфика и сложност, като се извършва от определени длъжностни лица на Изпълнителя по ЗОП, съгласно тяхната вътрешна организация и вътрешни процедури на работа и се съгласува с МВнР.

- **Трето ниво на поддръжка**

Това ниво на поддръжка се извършва от квалифицирани експерти от страна на производителите на техническото оборудване и програмното осигуряване, обект на поддръжката. Изпълнителят по ЗОП ескалира възникнал проблем до това ниво, при невъзможност да бъде разрешен от второто ниво на поддръжка.

8.2. Процес за регистриране на заявки

Определя се следния процес за регистриране на заявки:

8.2.1. Идентификация

Идентификацията на проблем/инцидент с компонентите, подлежащи на поддръжка, се извършва от служителите в НВЦ, консулските служби и други потребители на техническото и базово програмно осигуряване. Идентификация на проблем/инцидент се извършва и от представители на Изпълнителя по ЗОП, извършващи услугата по следгаранционна поддръжка.

8.2.2. Регистрация

Упълномощен представител на МВнР регистрира проблема/инцидента в система за управление на заявките на ИО АД и/или го уведомява по посочени от него телефон и електронна поща. Всички съобщения за проблеми и инциденти с техническото и програмно осигуряване, подлежащо на поддръжка, се считат за получени от Изпълнителя по ЗОП, когато са докладвани по някой от следните три комуникационни канала: телефонно обаждане, електронно съобщение, заявка в системата за регистриране на инциденти. Регистрацията в системата се извършва в зависимост от приоритетите, описани в т. 8.3.

Регистрацията на проблем/инцидент следва да включва следните задължителни атрибути:

- Описание на проблема/инцидента;
- Описание на засегнатата услуга;
- Степен на влияние;
- Приоритет за разрешаване;
- Дата и час на възникване;
- Дата и час на регистрация;
- Име на служител, потребител или система, идентифицирали инцидента;
- Свързаност с други инциденти.

8.3. Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент

Времето за реакция при възникване на проблем/инцидент се измерва от момента на узнаването му до момента на регистрирането му. Времето за разрешаване на проблем/инцидент се отчита от момента на регистрирането му до момента на разрешаването му.



Дистанционни дейности могат да се прилагат в много ограничен обхват. Не се позволява достъп до техническото и програмното осигуряване на НВИС извън територията на НВЦ и РВЦ.

Изпълнителят по ЗОП трябва да осигури гореща телефонна линия, достъпна 24 часа в денонощието, без почивен ден.

Ниво на критичност / Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за намиране на временно решение	Време за пълно разрешаване на проблема/инцидента
Критично / Приоритет 1	Спиране работата на НВИС и/или на основни инфраструктурни системи	До 30 минути, считано от времето на узнаване за проблем/инцидент	До 2 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент	Ако възникнал проблем блокира цялостната работа на НВИС, но позволява активирането на Резервния център и ако времето за заобикаляне/отстраняване на проблема надвишава 2 часа, то се пристъпва към активиране на Резервния център, съгласно подробно разписан при Бенефициера план за работа при критични ситуации.
Високо / Приоритет 2	Заплаха за спиране на НВИС и/или на основни инфраструктурни системи	До 1 час, считано от времето на узнаване за проблем/инцидент	До 4 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент	До 8 часа, считано от времето на регистриране на проблем/ инцидент (ако не е станало автоматично)
Средно / Приоритет 3	Заплаха за липса на резервираност	До 4 часа, считано от времето на узнаване за проблем/ инцидент	8 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент	До 24 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент



Ниско / Приоритет 4	Потенциална заплаха за инцидент	До 12 часа, считано от времето на узнаване за проблем/инцидент	24 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент	До 72 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент
---------------------------	---------------------------------------	--	--	---

Таблица 15 Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент

8.4. Специални условия

Достъпът на Изпълнителя по ЗОП до помещенията, в които се намира техническото оборудване и програмно осигуряване, обект на поддръжката, ще се извършва по начина и във времето, допустими съгласно правилата и инструкциите за организация на охраната и пропускателния режим в двата визови центъра на МВнР (НВЦ и РВЦ).

Ако проблем/ инцидент възникне извън работното време на МВнР от 08:30 до 17:30 часа, на определените за отстраняването му лица от страна на Изпълнителя по ЗОП ще бъде осигурен достъп при спазване на правилата на МВнР.

Изпълнителят по ЗОП осигурява дейностите по поддръжка за своя сметка, през единна точка за контакт/достъп за приемане на електронни съобщения, онлайн заявки и телефонни обаждания, осигурена от ИО АД.

IX. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

1. За компонентите, описани в т. 5.5 и т. 5.8 от Раздел V от настоящите Технически параметри, Изпълнителят следва да осигури хардуерна и софтуерна поддръжка на техниката от лице, надлежно оторизирано от производителя или официален негов представител за право на разпространение и гаранционна поддръжка на предлаганите софтуерни и хардуерни продукти.

2. Изпълнителят следва да осигури изпълнението на обществената поръчка от лице, което разполага с внедрена система за управление на сигурността на информацията съгласно стандарта ISO/IEC 27001:XXXX или еквивалент, сходен с предмета на обществената поръчка.

Под обхват сходен с обхвата на поръчката следва се разбира предоставяне на услуги по поддръжка на техническо оборудване и програмно осигуряване на информационни системи. Изискването за наличие на този сертификат се налага с цел гарантиране в максимална степен поверителността, сигурността на данните и информацията. За доказване на съответното обстоятелство участникът следва да представи копие от валиден сертификат или еквивалент.

3. Изпълнителят следва да осигури изпълнението на обществената поръчка от лице, което разполага с внедрена система за управление на информационните услуги, съответстваща на стандарт ISO/IEC 20000-1:XXXX или еквивалент, сходен с предмета на обществената поръчка.



Под обхват сходен с обхвата на поръчката следва се разбира предоставяне на услуги по поддръжка на техническо оборудване и програмно осигуряване на информационни системи. Изискването за наличие на този сертификат се налага с цел гарантиране в максимална степен поверителността, сигурността на данните и информацията. За доказване на съответното обстоятелство участникът следва да представи копие от валиден сертификат или еквивалент.

Сертификатите трябва да са валидни и да са издадени от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Приемат се и еквивалентни сертификати, издадени от органи, със седалище в други държави членки.

X. СРОК

Срокът за изпълнение на дейностите по настоящия Договор е както следва:

- За осигуряване на хардуерна и софтуерна поддръжка по т.5.5 от Раздел V на настоящите Технически параметри - до 10 дни след влизане в сила на договора с избрания Изпълнител по ЗОП и с валидност, съгласно посоченото в т. 5.5.;
- За осигуряване на софтуерна поддръжка по т.5.8. от Раздел V на настоящите Технически параметри - от 01.01.2026 г., съгласно посоченото в т. 5.8.;
- За осигуряване на останалите дейности по поддръжка – от влизане в сила на договора с избрания Изпълнител по ЗОП до 31.12.2029 г.

XI. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ:

№	Център	Адрес
1	Основен визов център	гр. София, ул. „Ал. Жендов“ № 2
2	Резервен визов център	гр. София, ул. „Витошко лале“ № 16

Следгаранционната поддръжка ще се извършва спрямо местонахождението на инсталираното оборудване.

XII. ДОКУМЕНТАЦИЯ И ДОКЛАДИ

12.1. Доклади

Изпълнителят трябва да предостави следните доклади:

- Встъпителен доклад;

Този документ е изготвен по проект № BG65BVPR001-2.001-0001 с наименование „Следгаранционна поддръжка и обновяване на софтуерните компоненти на НВИС“, финансиран по линия на административен договор за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-10/09.02.2024 г. от Инструмента за финансова подкрепа за управлението на границите и визовата политика 2021-2027, съфинансиран от Европейския съюз



- Тримесечни отчетни доклади за изпълнение на услугата;
- Окончателен доклад за цялостното изпълнение на услугата.

Тримесечните доклади трябва да включват пълен запис на всички заявки и извършени дейности и описание на настъпилите инциденти и проблеми по време на поддържането на техническото и базовото програмно осигуряване, както и как тези проблеми са отстранени.

Докладите трябва да съдържат:

- Процент на успешно приключени заявки;
- Процент заявки препратени/ескалирани към експерти от второ или трето ниво;
- Спазване на дефинираните времена за приключване на заявка;
- Брой приети и обработени заявки за обслужване за даден период от време (ден/седмица/месец).
- Наличност на услугата, обект на настоящата техническа спецификация.

Всички доклади трябва да се представят на БЕНЕФИЦИЕРА на български език на електронен носител. Представянето на докладите трябва да се извършва чрез подписване на двустранни приемо-предавателни протоколи, подписани от представители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и на БЕНЕФИЦИЕРА.

БЕНЕФИЦИЕРЪТ разглежда представените доклади и уведомява ИЗПЪЛНИТЕЛЯ за приемането им без забележки или ги връща за преработване, допълване и/или окомплектоване, ако не отговарят на изискванията, като чрез упълномощено в договора лице дава указания и определя срок за отстраняване на констатираните недостатъци и пропуски.

•

12.2. Техническа документация

Изпълнителят по ЗОП трябва да изготви подробна техническа документация на всички извършени от него промени в техническото и базово програмно осигуряване и взаимовръзките и зависимостите между компонентите, влизащи в обхвата на услугите: мрежова, сървърна и дискова инфраструктура, операционни системи, бази данни, сървъри за приложения и софтуери.

Изпълнителят по ЗОП трябва да изготви и актуализира инвентарни списъци на наличните техническо оборудване и програмно базово осигуряване в електронен вид и да ги обновява при промени, възникнали по времето на изпълнение на договора.

Изпълнителят по ЗОП систематизира и актуализира съществуващата документация, както и изготвя липсващи документи и ръководства. Документите трябва да включват: детайлно описание на системната (мрежова, комуникационна, сървърна, дискова, софтуерна) архитектура, инсталационна инструкция, инструкция за експлоатация, инструкции за архивиране и възстановяване.



12.3. Предаване

Предаването на всяка от еднократните дейности става с доклад за изпълнение на съответната дейност.

Тримесечните доклади се предават до 5-то число на месеца, следващ предходния отчетен период от изпълнението на договора.

Изпълнителят по ЗОП изготвя пълен и детайлен окончателен доклад в срок до 5 работни дни след завършване изпълнението на услугата по договора.

Всеки един от докладите подлежи на одобрение от ИО АД/ МВнР. Приемането на докладите става с приемно-предавателен протокол след одобрението им от МВнР.

ХІІІ. УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

Списък на рисковете представлява структурирано описание на известните и реално стоящи рискове пред изпълнението на дейностите по поръчката, подредени по реда на тяхното идентифициране. към всеки риск се привързват мерки за ограничаване на последствията или действия при настъпване на риска. Списъкът на рисковете трябва да отразява критичните и сериозни рискове.

Регистърът на рисковете се изготвя и поддържа от Изпълнителя по ЗОП през целия срок на изпълнение на дейностите по поддръжката в табличен вид, съдържащ:

- Пореден номер
- Категория
- Описание
- Въздействие
- Собственик (отговорник)
- Приоритет
- Степен на влияние
- Вероятност
- Индикатор
- Подход за смекчаване

Рискът се идентифицира с пореден номер, който се записва в първата колона. Втората колона съдържа описание на риска, а третата - резюме на възможните последствия. В колона „Собственик (Отговорник)“ се посочва(т) лицето или организацията (лицата или организациите), което отговаря (които отговарят) за противодействието на съответния риск. Скалата на приоритетите е от 1 до 4, като 4 е с най-нисък приоритет, а 1 е с най-висок.

ХІV. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ²

² Изискванията към мрежовата и информационната сигурност са приложими, в случай, че по време на изпълнение на договора за обществена поръчка



1. Изпълнителят следва да осигури прилагането на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове към тях.

2. Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Възложителя/ Министерство на външните работи (МВнР)/Изпълнителя и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:

(1) Гарантира, че лицата, ангажирани с изпълнението на Услугата (в т.ч. подизпълнители, когато е приложимо) и които ще имат достъп до информация и активи, при взаимодействието им със служители на Възложителя/ МВнР ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.

(2) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурността на информацията на Възложителя/ МВнР. За целта, непосредствено преди началото на изпълнение, ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на Услугата лица (в т.ч. и подизпълнителите, когато е приложимо), които ще имат достъп до информация и активи на Възложителя/ МВнР, подписват декларации по образец на МВнР за опазване на информацията, които се предават на МВнР. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават, в срок до два работни дни от промяната.

3. Изпълнителят се задължава да не разпространява информация, станала му известна при и по повод изпълнението на Услугата на трети страни без изричното писмено съгласие на Възложителя/ МВнР.

4. При неспазване на изискванията за сигурност на информацията Изпълнителят дължи неустойка съгласно уговореното в Договора.

5. Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване при изпълнение на Договора („лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС“) имат следните права и задължения:

(1) При изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с лицата, които ще имат достъп до системите на МВнР/МЕУ;

(2) Лицето по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането на адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност от страна на Изпълнителя (и на подизпълнителите, когато е приложимо);

(3) При получена информация, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС осъществяват незабавна комуникация по телефон и/или имейл и предприемат действия за извършване на анализ на: причините за влошаване на качеството

Изпълнителят (подизпълнителите, когато е приложимо) имат достъп до информация и активи на Възложителя/МВнР, които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.



по отношение на времената за реакция и за възстановяването на работата; условията, при които инцидентът може да бъде затворен; рискът за постигане на целите на мрежовата и информационната сигурност на Възложителя/ МВнР;

(4) При констатирано неспазване на изискванията за сигурност на информацията или неспазване на Договорените срокове, количество и/или качество на услугата, което може да създаде риск за мрежовата и информационната сигурност за Възложителя/ МВнР, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на МВнР от страна на Възложителя и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.



Приложение №2

към Договор №

(Образец)

Д Е К Л А Р А Ц И Я
ЗА ОПАЗВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ

Долуподписаният/ та,

ЕГН:,³ в качеството ми на,

декларирам, че ще пазя в тайна, станалата ми известна във връзка с изпълнението на Договор №/..... г.⁴ 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.

Запознат/а съм с разпоредбата на чл. 270 от *Данъчно-осигурителния процесуален кодекс*, съгласно която, ако разглася, предоставя, публикувам, използвам или разпространя по друг начин факти и обстоятелства, представляващи данъчна и осигурителна информация, ако не подлежа на по-тежко наказание, ще бъде наказан/а с глоба от 1000 лв. до 5000 лв., а в особено тежки случаи - от 5000 лв. до 10 000 лв.

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 Министерство на електронното управление (ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ) и на МИНИСТЕРСТВО НА ВЪНШНИТЕ РАБОТИ (БЕНЕФИЦИЕРА), изготвени в хода на изпълнението документи и/или всякакви други постигнати резултати от изпълнението, както и че няма да разгласявам, използвам или предоставям на трети

³ В случай, че лицето е чужденец, се вписват съответните идентификационни данни.

⁴ Вписва се референтен номер на Договора, в договорния регистър на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.



лица разработена в полза на БЕНЕФИЦИЕРА 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 (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО 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 изискванията на действащата нормативна уредба в областта на мрежовата и информационната сигурност.

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 БЕНЕФИЦИЕРА, 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)