

Приложение № 2

към рамков договор № 33/ 26.08.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № 33/ 26.08.2024 г. (вх. № ПО-16-2892/26.08.2024 г. на ИО АД))		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № 33/ 26.08.2024 г. (вх. № ПО-16-2892/26.08.2024 г. на ИО АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	1
Описание на проект съгласно ПГ:	Услуги „Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и висококачествена среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите	
CPV код	72000000-5	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	Рег.№12216 /21.08.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		114 000,00 без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодически, авансово или др.)		Периодично: За периода 01.08.2025 г. – 31.07.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния тримесечен период и издадена фактура;
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив		Неприложимо

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на услугите „Infrastructure as a service (IaaS)” на КЗП, дейностите по проекта са стартирали от 01.08.2025 г., преди подписване на настоящата заявка

или авансово		
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От 01.08.2025г. до 31.07.2026 г. ²	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Периодично, както следва: За периода 01.08.2025 г. – 31.07.2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението за извършени дейности за съответния отчетен тримесечен период;	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Техническа спецификация	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис: 

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

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

Услуги „Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и високоналична среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите

1.ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Дефиниция
Изпълнител/Доставчик на услуги	Предоставящ услугата
Бенефициер/ Потребител	Потребител на услугата
Потребител	Представител на клиента
Наличност	Способност на компонент или услуги да изпълняват очакваната от тях функция към определен момент или за определен период от време
Наличност в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуги е достъпна за определен период от време
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници
Работни часове (Работно време)	Работно време на услугата се нарича времето, в което услугата се ползва активно и е налична поддръжка
Инцидент	Всяко събитие, което причинява или може да предизвика непланирано прекъсване и/или промяна на качеството на услугата
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване
Планирано прекъсване	Планирана недостъпност на услугата
Непланирано прекъсване	Неочаквана недостъпност на услугата или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга
СНУ	Споразумение за нива на услугата

2.Цел

Целта на настоящата заявка е да опише параметрите на услугата - „Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и висококапацитетна среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите, както и писмено СНУ между Бенефициера и Изпълнителя, за нивата на услугата, които трябва да бъдат постигнати при предоставянето ѝ. Нивата на услугата са регламентирани чрез параметри и стойности за всеки параметър. СНУ покрива предоставянето на услугата описана в Обхвата на СНУ.

Предназначението на този документ е да:

- изясни нуждите на Бенефициера по отношение на ключовите параметри за предоставяне на услугата;
- изравни очакванията на Бенефициер с възможностите на Изпълнителя;
- предостави необходимата отчетност за работата на услугата;
- подпомогне подобриенето на ИКТ обслужването.

3.ОБХВАТ

№	Идентификация на услуга	Име на услуга
1.	SMS023	„Infrastructure as a service (IaaS)” – предоставяне на сигурна, надеждна и висококапацитетна среда и системно администриране на ИКТ ресурси на Комисия за защита на потребителите

4.ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

В процеса на предоставяне на услугата, управлението на качеството ще бъде непрекъснат процес на контрол на параметрите на услугата и усъвършенстване на дейностите по нейното изпълнение. За осигуряване параметрите на услугата доставчикът поддържа Service Desk от специалисти на Доставчика на услуги за обслужване на потребителите на услугите и наблюдение на услугите.

4.1. Място на предоставяне на услугата:

ИКТ инфраструктура на Доставчика на услуги:

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

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

4.2. Режим на услугата

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

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

4.3. Наличност на услугата

Наличността на услугата представлява съотношението на времето, в което услугата работи и времето, в което услугата е спряла или е с намалена производителност на месечна база, и се изчислява по следната формула:

$$[\text{Наличност на услугата в \%}] = \left(\frac{([\text{Договорено Време на Услугата}] - \sum [\text{Всички прекъсвания в договореното време}] * [\text{Влияние на инцидент}])}{([\text{Договорено Време на Услугата}])} \right) * 100$$

Прекъсванията се отчитат на база инцидентите, които са довели до неработоспособност на услугата по следния принцип:

- Влияние на инцидента – Нисък (при въздействие върху единични потребители) = 0,01 (1%);
- Влияние на инцидента – Среден (при въздействие върху отдел или локация) = 0,50 (50%);
- Влияние на инцидента – Висок (услугата не е налична за всички потребители) = 1 (100%).

Прекъсванията се отчитат чрез регистрираните инциденти от Клиента. При заявка за инцидент Клиентът е длъжен да определи съответното влияние на инцидента. Всички времена се измерват с точност до минута, като наличността се смята на месечна база.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Наличност на услугата	99,86%	На месечна база

4.4. График на прекъсванията

Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, Бизнес отговорникът на услугата уведомява Клиента на услугата и Service Desk Level 1. За планирани прекъсвания на предоставянето на услугата се изисква одобрение от Бизнес отговорника на услугата и Клиента. При непланирано прекъсване (инцидент) Клиентът на услугата уведомява незабавно Service Desk Level 1.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	График на прекъсване	20:00-06:00	При необходимост

4.5. Максимално време за прекъсване

Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което една услуга може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията.

№	Параметър	Стойност	Забележка
1.	Максимално време за прекъсване	2 минути	В договорения за прекъсване часови интервал

4.6. Уведомяване при прекъсване

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

№	Параметър	Стойност	Забележка
---	-----------	----------	-----------

1.	Уведомяване преди прекъсване	24 часа	В договорения за прекъсване часови интервал
----	------------------------------	---------	---

4.7. Приоритизация при инциденти

Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	Влияние	Описание
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация
3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители

Спешност при инцидент		
Стойност	Спешност	Описание
1	Ниска	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услугата
2	Средна	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услугата
3	Висока	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата

Приоритетът се изчислява по формулата: **Приоритет = Влияние * Спешност**, както е показано по-долу:

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

Приоритет	Стойност
1-2	Нисък (1)
3-6	Среден (2)
9	Висок (3)

4.8. Време за реакция при инцидент и Време за разрешаване на инцидент

Времето за реакция при инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до поемането му от Service Desk Level 1. Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от докладването на инцидента, от потребител/клиент, до момента на възстановяване нормалната работа на услугата при клиента/потребителя от Service Desk Level 1

или Level 2. Времената са обвързани със стойността на параметъра “Приоритет на инцидента”, както е показано по-долу:

Приоритет	Време за реакция	Време за разрешаване
Нисък (1)	До 4 часа	До 5 работни дни
Среден (2)	До 2 часа	До 3 работни дни
Висок (3)	До 45 минути	До 1 работен ден

4.9. Параметри за сигурност

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

- 4.9.1. Висока наличност;
- 4.9.2. Високо ниво на отказоустойчивост;
- 4.9.3. Резервиране на данните;
- 4.9.4. Процедурен подход.

4.10. Метрики на услугата

Услугата ще бъде измервана на база следните метрики:

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

5. ВХОДНИ ТОЧКИ

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

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