Приложение № 2
към рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г **(ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД)**	☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-02-29-19/09.07.2025 г **(ПО-16-2225/09.07.2025 г. на ИО АД) (актуализирана)**	☐ [1]

Позиция от ПГ-2025 г.:	*№ по ред от ПГ*	*5*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Наблюдение и управление на информационно-комуникационна инфраструктура (ИКИ) на МИР, НИФ и БАИ*	
CPV код	*72250000-2*	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*Рег.№ МЕУ-19184/12.12.2025 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*	*240 250.00 лв. без ДДС, от който* *за Дейност 1: 84 195.00 лв. без ДДС за мониторинг на ИКИ по отношение на киберсигурността* *за Дейност 2: 156 055.00 лв. без ДДС за управление на ИКИ*	
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*Еднократно:* *за периода от 17.10.2025 до 31.12.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на услугите по дейност 1 и дейност 2 и издадена фактура за периода*	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	*НЕ*	
Документи за плащане с акредитив или авансово	*НЕ*	

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*За периода от осигуряването до 31.12.2026 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)*	*На части,:* *• За периода от осигуряването до 31.12.2026 г., на тримесечие, с подписване на приемо-предавателен протокол и доклад за извършените услуги по дейност 1 и дейност 2 за съответния тримесечен период*
Приложения: (*напр: технически параметри, образци на отчетни документи*)	*Технически параметри*
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:	
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):	*Подпис:*
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	*Подпис:*

[2] За НИФ и БАИ Дейност 1 и Дейност 2 се изпълняват, считано от 17.11.2025 г.

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.*

Приложение №1

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

НАБЛЮДЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА (ИКИ)

ЦЕЛ

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

- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (поддържащи системи, структурна кабелна система, мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Дейности, свързани с осигуряване на работоспособността на базови системни функции в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Наблюдение в режим 24/7 на хардуера, мрежовата среда, пощенската услуга, Активната директория и други ИТ активи на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА;
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА;
- Експертна помощ и реакция при инциденти;
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.

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

ОБХВАТ И ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

- Оказване на съдействие и техническа помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при прилагане на политики по сигурност в комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Оказване на техническа и системна помощ на ИТ екипа на БЕНЕФИЦИЕРА при необходимост от изменения и/или изграждане на нови VPN връзки към други организации.
- Мониторинг и анализ в режим 24/7 на основните компоненти на изградената централизирана информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Дейности, свързани с осигуряване работоспособността на съществуващо и новодоставено информационно и комуникационно оборудване (поддържащи системи, структурна кабелна система, мрежово, комуникационно оборудване, сървърното оборудване, дискови масиви, системи за резервиране на данни и работни станции) в публичната ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверка за актуализации, както и инсталирани критични пачове след потвърждение от БЕНЕФИЦИЕРА.
- **Диагностика и препоръки за актуализация на основните компоненти на** изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Техническа консултация по оптимизация и развитие на комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Актуализация на физическата и логическата информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Архивиране и възстановяване от архив - след осигуряване на необходимите ресурси от БЕНЕФИЦИЕРА.
- Проверки за наличие на данни относно деструктивни въздействия и опити за нерегламентиран достъп до информационно-комуникационната инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.
- Предоставяне на препоръки за подобрения в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА.

При изпълнение на услугата екипът на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД информира незабавно екипа на БЕНЕФИЦИЕРА за отпадане на някой от описаните по-долу в настоящото изложение елементи в ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА с цел предприемане на

последващи действия при БЕНЕФИЦИЕРА. Екипът на БЕНЕФИЦИЕРА има достъп до всички нива на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, както и прилагането на промените и конфигурациите в цялата ИКИ се извършват съгласувано с екипа на БЕНЕФИЦИЕРА и след тяхно потвърждаване.

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

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

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

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

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

При управление и експлоатация на ИКИ на БЕНЕФИЦИЕРА, вкл. и при възникване на инцидент в компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА се спазва следното разпределение на отговорностите между екипите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ и „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД за всички структури на БЕНЕФИЦИЕРА (ЦУ, териториални структури, офиси, изнесени работни места) и цялата инфраструктура на БЕНЕФИЦИЕРА.

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

- ✓ **Мрежово и комуникационно оборудване**

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи мрежата и мрежовото оборудване на БЕНЕФИЦИЕРА са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки (СУЗ) на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*Приложение 2*).

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

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

✓ **Сървър за електронна поща**

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

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

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

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

(1) Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на базата данни, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Регулярните дейности за ежедневни прегледи, актуализации и прилагане на политики и права в активната директория са отговорност на екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Ангажимент на екипа на БЕНЕФИЦИЕРА са дейности по подаване на заявки за откриване на нови точки, за администриране мрежата на БЕНЕФИЦИЕРА или промяна на съществуващи конфигурации. Предоставянето на информацията се осъществява чрез системата за управление на заявки на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. При подаване на заявка за промяна, същата е съпроводена с попълнена форма за съответната промяна (*приложение 2*)

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

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

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

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

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

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

✓ **Виртуална среда**

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

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

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

✓ **Приложни сървъри**

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

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

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

✓ **Операционни системи**

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

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

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

✓ **Бази данни**

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

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

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

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

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

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

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

При възникване на инцидент се определя неговият приоритет, влияние и спешност от екипа на БЕНЕФИЦИЕРА. В случай, че отговорният служител от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД, който е поел решаването на инцидента, прецени, че приоритета е зададен погрешно или въздействието е погрешно преценено, служителят от „ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ" АД е в правото си да промени приоритета на инцидента. Приоритетът на всеки инцидент определя времето, за което той следва да бъде разрешен. Приоритетът се определя от влиянието на инцидента върху крайните потребители и спешността, с която следва да бъде разрешен.

Влияние на инцидент		
Стойност	**Влияние**	**Описание**
1	Ниско	При въздействие върху единични потребители.
2	Средно	При въздействие върху отдел или локация.

3	Високо	Услугата не е налична за всички потребители.

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

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

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

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

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

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

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

Времето за разрешаване на инцидент обхваща периода от започната работа по инцидента от служител на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД до момента на възстановяване нормалната работа на услугата в БЕНЕФИЦИЕРА. Времената са обвързани със стойността на параметъра **приоритет на инцидента**, както е показано по-долу:

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

ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

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

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

Режим на услугата е периода, в който услугата се ползва и е налична поддръжка за нея. Всички критични услуги (*Приложение 3*), дефинирани от БЕНЕФИЦИЕРА или идентифицирани като такива от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД са в режим на поддръжка и наблюдение 24x7x365. За определяне на наличност на услугите, “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД инсталира система за мониторинг на системите и услугите на БЕНЕФИЦИЕРА. Наличността на услугите, описани в обхват на дейността и отговорност на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД, се определя на

база отчетен период, като средната стойност е минимум 99%. Извън работното време некритични услугите могат да работят, без да са гарантирани нивата им от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД. Графикът на прекъсванията регламентира часовия интервал, в който услугата може да бъде планирано прекъсната за профилактика и/или актуализация. При установена необходимост за планирано прекъсване на услугата, координатора по заявката от “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД или отговорник за изпълнение на промяната от екипа на “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД уведомява БЕНЕФИЦИЕРА. Непланирани прекъсвания се класифицират като инцидент. Максималното време за прекъсване регламентира времето, за което услугата може да бъде прекъсната в регламентирания часови интервал, съгласно графика на прекъсванията. Уведомяването при прекъсване регламентира минималното време, преди което трябва да бъде информиран клиента за предстоящото прекъсване на услугата. Времето се съгласува с БЕНЕФИЦИЕРА и варира в зависимост от критичността на изпълнение на промяната.

№	**Параметър**	**Стойност**	**Забележка**
1.	График на прекъсване	22:00 - 06:00 в работни дни или 10:00 – 08:00 в почивни дни	При планирани прекъсвания. При извънредни и критични ситуации, с цел запазване на наличността на услугата, се допуска извършването на планирани дейности в друг времеви интервал, но след писмено съгласуване между БЕНЕФИЦИЕРА и “ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ“ АД.

ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА

За изпълнението на дейностите по услугата се изготвя междинен тримесечен доклад, който включва всички изпълнени дейности в периода. Докладът се предоставя към приемо-предавателен протокол съгласно заявката/договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СПИСЪК НА ОТГОВОРНИТЕ ЛИЦА ПО ЗАЯВКА						
No.	**ИМЕ**	**КОМПАНИЯ**	**Е-МЕЙЛ**	**ТЕЛЕФОН**	**ОТДЕЛ**	**ОТГОВОРНОСТИ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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

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

ПРИЧИНА ЗА ЗАЯВКАТА

ПОЛЗИ ОТ ЗАЯВКАТА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРОБЛЕМИТЕ И ПРИЧИНИТЕ ЗА ИСКАНИТЕ ПРОМЕНИ

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

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

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

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

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

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

СПИСЪК НА КРИТИЧНИТЕ АКТИВИ НА БЕНЕФИЦИЕРА					
No.	**АКТИВ**	**СИСТЕМА**	**ПРИЛЕЖАЩИ КОМПОНЕНТ**	**IP АДРЕС**	**НАЛИЧНОСТ В %**