

**Приложение № 2**  
**към рамков договор № МС-117/09.10.2024 г.**

<b>ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г.</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>(ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД)</b>		
<b>ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г.</b>		<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
<b>(ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) (актуализирана)</b>		
<b>Позиция от ПГ-2025 г.:</b>	<i>№ по ред от ПГ</i>	2.13
<b>Описание на проект съгласно ПГ:</b>	<i>Услуги по поддръжка на „Система за мониторинг, оценка и контрол за изпълнение на Националната стратегия на Република България за равенство, приобщаване и участие на ромите 2021-2030 г.“</i>	
<b>CPV код</b>	72310000-1	
<b>Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта</b>	MEY-19939/22.12.2025 г.	
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация</b> ДА/НЕ	НЕ	
<b>Стойност:</b> (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	5 726.47 евро без ДДС или 11 200.00 лв. без ДДС	
<b>Начин за плащане:</b> (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<i>На части, както следва: За периода от 01.05.2026 г. до 31.08.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора и издадена фактура За периода от 01.09.2026 г. до 31.12.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора и издадена фактура до 15-то число през декември за съответния период.</i>	
<b>Плащане с акредитив или авансово</b> ДА/НЕ	НЕ	
<b>Документи за плащане с акредитив или авансово</b>	Неприложимо	
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От 01.05.2026 г. до 31.12.2026 г.	
<b>Гаранционен срок:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо	
<b>Отчитане:</b> (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<i>На части, както следва: За периода от 01.05.2026 г. до 31.08.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора и отчет за услугите по поддръжка За периода от 01.09.2026 г. до 15.12.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора и отчет за услугите по поддръжка За периода от 15.12.2026 г. до 31.12.2026 г. дейностите по предоставяне на поддръжка се отчитат до 15.01.2027г., като за тях не се дължи заплащане</i>	
<b>Приложения:</b> (напр: технически параметри, образци на отчетни	Технически параметри	

<sup>1</sup> Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

<i>документи)</i>		
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>		
<b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:</b>		
<b>Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА</b> (напр: представител на дирекцията – Заявител):		<i>Подпис:</i>
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		
<b>Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b>		<i>Подпис:</i>
<b>Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:</b>		<i>Подпис:</i>
<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>		
<b>Ръководител на проект по заявката</b>		<i>Подпис:</i>
<b>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b>		<i>Подпис:</i>

*Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПП, 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 по поддръжка на „Система за мониторинг, оценка и контрол за изпълнение на Националната стратегия на Република България за равенство, приобщаване и участие на ромите 2021-2030 г.“ на Администрацията на Министерския съвет (АМС)“**

**гр. София 2026 г.**

## I. ПРЕДМЕТ

В предмета на заявката се включва поддръжка на „Система за мониторинг, оценка и контрол за изпълнение на Националната стратегия на Република България за равенство, приобщаване и участие на ромите 2021-2030 г.“ (Системата).

За да се обезпечи непрекъсваемостта на работата е необходимо да се осигури поддръжка на системата до 31.12.2026 г.

## II. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Системата за мониторинг, оценка и контрол за изпълнение на Националната стратегия на Република България за равенство, приобщаване и участие на ромите 2021-2030 г. (Системата) е разработена по проект 2014BG05M9OP001-3.2015.001 „Разработване и внедряване на система за мониторинг, оценка и контрол за изпълнение на Националната стратегия на Република България за интегриране на ромите“, по Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 г.

Информация за Системата може да се намери на сайта:

<https://customerprofile.government.bg/vieworder.php?id=BB33B21C-62FB-11E7-8502-F04DA2031065>, <https://customerprofile.government.bg/download.php?fileid=20C1AA65-22EA-11E8-9486-F04DA2031065> на Профила на купувача на Администрацията на Министерския съвет  
<https://oldcustomerprofile.government.bg/vieworder.php?id=67345559-E08C-11E5-B1FC-F04DA2031065>, <https://oldcustomerprofile.government.bg/vieworder.php?id=3D022C7D-6B66-11E5-9CF8-5CF9DD6FEEF4> на Профила на купувача на Администрацията на Министерския съвет

Системата е инсталирана във виртуална среда на Microsoft Hyper-V и Failover Clustering. Състои се от четири виртуални машини с операционна система Windows Server 2016 г. Компоненти на Системата са:

1. Domain controller - Виртуален сървър с операционна система Microsoft Windows Server 2016, поддържаща Активна Директория;
2. Web Application Proxy – Виртуален сървър за публикуване на Портала за услуги в интернет, базиран на Microsoft Forefront Threat Management Gateway Server.
3. Sharepoint - Портално решение на базата на Microsoft SharePoint Server. Предоставя услуги по уеб интерфейс за потребители.
4. SQLDatabase - База данни обслужваща портала Microsoft SharePoint Server. базирана на Microsoft SQL Server Standard.

## III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Поддръжката включва:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на Системата;
- Консултации във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера и съдействие при експлоатацията на системата, които се предоставят дистанционно, без посещение на място, всеки работен ден за срока на договора от 8:30 до 17:30 часа (работно време).

- Отстраняване на скрити програмни грешки (BUGS) и при необходимост неизправности по базите данни, възникнали в резултат на тях.

2. Поддръжката не включва:

- Отговорност за проблеми и дейности, свързани със стандартен софтуер, операционни системи и архивиране на данни, които не са част от директните задължения по поддръжка на приложния софтуер;
- Не се включват и услуги за хардуерна поддръжка, мрежова инфраструктура или други ИТ компоненти.

3. Изпълнителят следва да осигури достъпна през Интернет Система за управление на заявки (наричана по-долу СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем, в обхвата на проекта като консултация и др. Определени от АМС служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя.

3.1. Изпълнението на заявките за поддръжка, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикети“), е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в таблицата по т.3.3.

3.2. При подаване на заявка в СУЗ задължително се посочва нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 3.3. След приложено решение от екипа на Изпълнителя по дадена заявка, до пет дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или отваряне наново. Ако такива действия не бъдат извършени, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“;

3.3. Времената за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения им приоритет съгласно таблицата по-долу.

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Висок/Критичен	Критична функционалност: Възникналият инцидент/проблем е довел до пълна неработоспособност на част или на цялата функционалност на системата, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функции, които са критични за изпълнение на задачите на АМС.	до 1 час	до 24 часа
Среден	Основна функционалност: Възникналият инцидент/проблем води до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на системата. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за използване на на Системата, което води до частична	до 4 часа	до 2 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	невъзможност за изпълнение на основни задачи на АМС.		
Нисък	Несъществена (маловажна функционалност). Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на системата не работят. Ползвателите на Системата могат да достъпват услугата с минимални ограничения. Нормалната производителност на системата или модул от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	до 8 часа	в следваща планирана версия

*Забележки:*

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч. режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден). Заявки, подадени в извънработно време, се обработват на следващия работен ден;
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от Изпълнителя в СУЗ;
- Времето за отстраняване на инцидента/проблема се отчита от момента на потвърждаване на приемането му (или след изтичане на времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на системата.

Преди стартиране на предоставяне на поддръжката Бенефициерът предава на Изпълнителя актуален сорс код и наличната документация на Системата.

При приключване на изпълнението на дейностите по поддръжка, Изпълнителят предоставя на Бенефициера на определена от него директория актуална документация и сорс кода. Предоставената документация следва да бъде актуализирана, с направените по приложния софтуер промени, спрямо получената от Бенефициера, като се отразяват в тях само извършените промени в резултат на изпълнение на настоящия проект. За съществуващи функционалности, модули, компоненти и системи към момента на стартиране на предоставяне на дейностите по проекта, за които няма предадена документация от Бенефициера, Изпълнителят няма ангажимент за създаване на документация.

#### **IV. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

Услугите по поддръжка се предоставят отдалечено, при необходимост от оказване на съдействие на място - сградата на АМС на бул. Княз Ал. Дондуков №1 и ул. „Сердика“ № 6-8, гр. София.

## V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ<sup>2</sup>

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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ и в съответствие с чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:
  - (а) Гарантира, че лицата, ангажирани от Изпълнителя 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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.
  - (б) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурността на информацията на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ. 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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ, подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават, в срок до два работни дни от промяната.
  - (в) Определя компетентното лице, отговорно за мрежовата и информационна сигурност, което осъществява взаимодействие с компетентно лице от страна на Бенефициера при възникване на инцидент по МИС.
  - (г) Осигурява адекватни и комплексни мерки за защита за мрежова и информационна сигурност, основани на извършения анализ и оценка на риска, с цел да се гарантира необходимото ниво на сигурност. Имплементираните смекчаващи механизми трябва да са пропорционални на рисковете, в частност на щетите, които те биха могли да нанесат.
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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ.
4. При неспазване на изискванията за сигурност на информацията Изпълнителят дължи неустойка съгласно уговореното в договора.

---

<sup>2</sup> Изискванията към мрежовата и информационната сигурност са приложими, в случай, че по време на изпълнение на заявката Изпълнителят (подизпълнителите, когато е приложимо) имат достъп до информация и активи на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ, които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

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:
- (а) При изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с лицата, които ще имат достъп до системите на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ;
  - (б) 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);
  - (в) При получена информация, лица 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 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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ;
  - (г) 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 Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на АМС от страна на Бенефициера/Възложителя/ АМС/МЕУ и на Изпълнителя извършват анализ и набеязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.