

Приложение № 2
към рамков договор № № 93-00-97 от 03.07.2020 г

ЗАЯВКА по Рамков договор № 93-00-97 от 03.07.2020 г. (вх. № ПО-16-875/03.07.2020 г. на ИО АД)		<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Рамков договор №отг. (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	4
Описание на проект съгласно ПГ:	Осигуряване на услуги по поддръжка на информационната система, администрирана от Агенция по вписванията – Регистър на имуществените отношения на съпрузите	
CPV код	72267100-0 Услуги по поддръжане на софтуер на информационните технологии	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-2492/18.02.2026 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	ДА	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) в евро без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	50 544 евро без ДДС ²	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На части: За периода от 16.02.2026 г. до 15.02.2028 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИС на РИОС за съответния шестмесечен период и фактура на стойност 12 636,00 евро без ДДС за съответния шестмесечен период ³	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	НЕ	
Документи за плащане с акредитив или авансово	НЕ Е ПРИЛОЖИМО	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана² В случай, че изпълнението на заявката се прекрати преди 15.02.2028 г. дължимата сума за периода се изчислява пропорционално за времето, през което реално е предоставяна услугата.³ В случай, че изпълнението на заявката се прекрати преди 15.02.2028 г. последният период се определя спрямо датата на прекратяване и дължимата сума за него се изчислява пропорционално за времето, през което реално е предоставяна услугата.

Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 16.02.2026 г. до 15.02.2028 г. или до датата на внедряване по заявка 31 от ПГ 2024 г.	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	НЕ Е ПРИЛОЖИМО	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	На части: За периода от 16.02.2026 г. до 15.02.2028 г. - с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на ИС на РИОС за съответния шестмесечен период	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри, Схема на класификация на етапите.	
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:		
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>
Лице по чл. 12 от НОИГИС, което отговаря за прилагането на мерките за защита на класифицираната информация при изпълнение на Договора.		<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 описанията 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

„Осигуряване на услуги по поддръжка на информационната система, администрирана от Агенция по вписванията – Регистър на имуществените отношения на съпрузите“

1. **Цел:** осигуряване на непрекъсната софтуерна поддръжка на информационните системи на Регистър на имуществените отношения на съпрузите (РИОС).

2. Място за изпълнение

2.1. Местата за изпълнение са:

- град София, ул. Елисавета Багряна № 20
- град София, ул. Лъчезар Станчев № 11
- и всички други заявени от АВ.

3. Поддръжка на информационната система на Регистър на имуществените отношения на съпрузите

3.1. Описание на текущото състояние на Информационната система на Регистър на имуществените отношения на съпрузите (РИОС)

РИОС представлява единна централизирана електронна база данни, която се управлява от информационна система и която съдържа следната информация:

- Данни относно избрания режим на имуществени отношения на съпрузите

За всеки акт за сключен граждански брак се води отделно дело в електронна форма.

В обхвата на действащата информационна система на РИОС се включват следните основни процеси:

- Входяща регистрация на уведомления по образец съобразно чл. 19, ал. 2 от СК и документи в неструктуриран вид на гише и по Интернет;
- Изправяне на грешки, чрез функционалност към модула, който ползват деловодителите
- Генериране на служебни и публични справки;
- Издаване на удостоверения;
- Електронно подписване на всички документи и операции в информационната система на РИОС;

- Контрол на извършените плащанията по заявените услуги, плащанията се зареждат ръчно от администратор в съответните потребителски профили след приложен платежен документ;
- Управление на потребителите и правата им за достъп;
- Интеграция с Интегрираната информационна система за кадастър и имотен регистър, реализирана под формата на справка.

3.2. Базов софтуер

Информационната система на РИОС използва за базово софтуерно обезпечение следните продукти:

- За операционна система на приложните сървъри - Windows Server 2016
- Платформата, върху която е разработено приложението е Microsoft .NET.
- За операционна система на сървърите за бази данни - Oracle Linux 6.4
- За СУБД- Oracle Database 11.2.04 G Enterprise Edition
- За осъществяване на защитен обмен на съобщения по протоколите HTTP се използва протокол SSL ("Secure Socket Layer")

3.3. Потребителски интерфейс

- Потребителският интерфейс е Web базиран;
- Потребителският интерфейс е съобразен с ролите и правата на различните потребители на системата;
- Потребителският интерфейс е ориентиран към ключовите данни, посредством използването на дефинирани от потребителя филтри и категории;
- Интерфейсът на приложението осигурява бързото въвеждане на всички изискуеми данни, при което използваните кодове от номенклатури да са обяснени и да позволяват избор от списък;
- Изработените форми на приложението са консистентни и близки по вид, с цел бързо възприемане и удобство на работа.

Публичните потребители, при използването на функционалността по цифрово подписване на документи, могат да използват следните web браузъри:

- Internet Explorer v7.x и по-нови версии;

За всички останали функции на публичния потребителски интерфейс могат да се използват следните web браузери:

- Internet Explorer v7.x или по-нова;

3.4. Обхват на поддръжката

Таблица 1

№	Описание на услугата	Тип изискване
1	В периода на поддръжката следва да се осигури изправност на информационната система на РИОС, като при срив, срокът за стабилизирането и възобновяване ѝ не трябва да надвишава 24 часа.	Задължително
2	Дистанционна поддръжка на системата.	Задължително
3	Телефонна поддръжка на системата.	Задължително
4	Консултации на техническия персонал на Бенефициера.	Задължително
5	Посещения на място при необходимост.	Задължително
6	Оперативна поддръжка – включва отстраняване на грешки в програмния код и актуализация на софтуерните версии, което се инициира със заявка за поддръжка. Преминаване към по висока версия на операционна система windows - WIN 8 (32- битова и 64 – битова версии на Windows)	Задължително
7	Изготвяне и предоставяне на справки, които не са разработени в потребителския интерфейс, но се изпълняват в базата данни по определени критерии, зададени от Бенефициера при необходимост.	Задължително
8	Подмяна и инсталация на сертификационните вериги обслужващи Регистъра на имуществените отношения на съпрузите (РИОС)	Задължително
9	При необходимост изготвяне на адаптори към софтуерното приложение на Регистъра на	Задължително

	<p>имуществените отношения на съпрузите (РИОС), предназначени за осигуряване на достъп и интегриране с други системи и приложения (Имотен регистър).</p>	
10	<p>Изпълнение на Help desk процедура- 1 и 2 ниво поддръжка</p> <p>Обхватът и организацията на осигуряваната поддръжка да включва Help desk процедура, която дефинира следната организация на работа за системата на Регистъра на имуществените отношения на съпрузите (РИОС):</p> <p>Първо ниво на поддръжка</p> <p>Обслужва се от администратори на АВ, които приемат възникналите инциденти от крайния потребител (служители от 27 Служби по Регистрация) и потребителите на www.mrra.bg при работа със съответната подсистема и ги разрешават, ако е в тяхната компетентност.</p> <p>Второ ниво на поддръжка</p> <p>Обслужва се от професионални екипи за поддръжка на Изпълнителя.</p> <p>В случай, че възникнал инцидент не е разрешен от първо ниво поддръжка се използват предоставени Help desk канали за комуникация, обезпечени от Изпълнителя: телефон/поща (при инциденти със статут „блокатор“ и „критичен“) и Система за управление на заявки на Изпълнителя (СУЗ).</p>	Задължително

11	<p>Дистанционна поддръжка на системата чрез подаване на заявки в Системата за управление на заявки (СУЗ) на Изпълнителя</p> <p>Всички заявки за обслужване следва да се подават в писмена форма чрез СУЗ на Изпълнителя. Заявките следва да включват всички необходими прикачени файлове – скрийншотовете и лог файл на системата, необходими за анализ на грешките и лесна комуникация между екипите на 1-во и 2-ро ниво.</p> <p>Изпълнителят предоставя СУЗ за регистриране и назначаване на инциденти, в обхвата на поддръжката на Регистъра на имуществените отношения на съпрузите (РИОС) със съответните му подмодули.</p>	Задължително
----	---	--------------

12	<p>Гарантирано време за реакция</p> <p>Времето за реакция се отчита от момента на подаване на заявката до момента на потвърждаването чрез тикет системата/единна точка за контакт. Времето за реакция е до 1 час в работно време и до 2 часа в извънработно време.</p> <p>Времена за отстраняване:</p> <p>Критичен –</p> <p>В случай на сериозни ограничения в експлоатацията, работата по инцидента започва незабавно, не по-късно от 1 час след получаването на описанието на инцидента</p> <p>В случай на нарушаване на работоспособността на системата, което не позволява или създава ограничения на Възложителя да използва системата, основните ѝ функции или някои от нейните компоненти, функциониращи като самостоятелно приложение, времето за възстановяване на работата е до 2 часа в работно време и до 4 часа в извънработно време.</p> <p>Висок - В случаите, когато основните функции на системата работят, но има затруднения в ежедневните операции на системата, времето за отстраняване на проблема е 4 часа.</p> <p>В случай, когато не могат да бъдат спазени горните срокове, Изпълнителят се задължава в рамките на срока да предложи план/график, съгласуван и одобрен от Агенция по вписванията за действие.</p>	Задължително
----	---	--------------

Среден - Решение на инцидент с такъв приоритет се предоставя в рамките на 12 часа от получаването на описанието на инцидента.

Нисък/Няма - Решения на инциденти с такива приоритети се прилагат в следващата версия на софтуерното решение. Планираните версии се дефинират в тясно взаимодействие между Изпълнителя (2-ро ниво) и АВ (1-во ниво) на поддръжка. Решения на инциденти с такива приоритети се прилагат, като “Change request” в една от следващите версии на софтуерното решение, след предварително договаряне между Изпълнителя и АВ.

Нива на приоритети:

Приоритет Критичен:

Критични са инциденти, които не позволяват на Бенефициера да използва системата или някои от нейните компоненти, функциониращи като самостоятелно приложение.

В зависимост от нивото на сериозност, възпроизводимост и мащаба на коригиращите мерки, които трябва да се приложат, основната цел е да се възстанови експлоатацията на софтуера, дори и с прилагане на временно обходно решение.

Приоритет Висок:

Високи инциденти са тези, при които основните функции на системата работят, но има затруднения в ежедневните операции на системата. Възможно е временно обходно решение.

	<p>Приоритет Среден:</p> <p>Средни са инциденти, които не възпрепятстват операциите на АВ, а се отнасят повече до проявления или функции, които не са критични за основната работа на системата.</p> <p>Приоритет Нисък:</p> <p>С нисък приоритет са инициденти, при които няма несъответствия или има само незначителни несъответствия с маловажни ограничения. В тази група попадат също малки неточности в документацията.</p> <p>При инсталация на поправки/отстраняване на бъгове в системата и качване на нови версии на приложението, дейностите е необходимо да бъдат извършвани в извън работно време (за работни дни след 18:30 и преди 09:00 ч., за почивни дни - по всяко време), освен ако не се налага да бъде в работно време по заявка на Бенефициера. По одобрена процедура между екипите за поддръжка на подсистеми и фирмата, оторизирана да поддържа съответния център за данни на агенцията, е необходимо да бъде изпълнява специална процедура за съгласуване при качването на нови версии за съответната подсистема.</p>	
13	Изпълнителят се задължава да обезпечи изпълняването на процедурите на Агенция по вписванията за синхронизация и комуникация в случаите когато има трета страна, осигуряваща добавяне на нови функционалности по друг договор	Задължително
14	Готовност при нужда и иницирирана заявка от страна на Агенция по вписванията за администриране на	Задължително

	СУБД	
15	Оказване на съдействие при изготвяне на справки от базата данни и при необходимост, след инициране на заявка от Бенефициера изготвяне на такива	Задължително
16	Поддържане и обновяване на тестова среда	Задължително
17	Изпълнителят се задължава да обезпечи уведомяването на Агенция по вписванията в електронен формат (e-mail) и чрез СУЗ за промените, направени в информационната система на РИОС, като приложение да бъдат приложени sql заявките. При закриване на инцидент методът за решаване трябва да бъде описан подробно стъпка по стъпка.	Задължително
18	В срок до 3 дни при всяка промяна в базата данни на информационната система на РИОС, Изпълнителят се задължава да обезпечи предаването на Бенефициера на технически носител актуализирана версия на изходния код.	Задължително

4. В обхвата на поддръжката не се включват дейности по поддръжка на:

- Хардуерното оборудване;
- Комуникационното оборудване;
- Системният софтуер на приложните сървъри, с изключение на случаите преинсталиране и подмяна на сертификационните вериги;
- Системният софтуер на сървърите за база данни;
- Администриране на СУБД.

5. Изисквания към мрежовата и информационната сигурност⁴

5.1 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.

⁴ 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 (АВ), които са предмет на защита съгласно приложимото законодателство в областта.

5.2 Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера (АВ) 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 служителите на Бенефициера (АВ), 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 (АВ). 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 (АВ), подписват декларации по образец на Изпълнителя за опазване на информацията, които се предават на Бенефициера (АВ). 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 (АВ) 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.

5.3 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 (АВ).

5.4 Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване при изпълнение на Заявката („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 съответната администрация;

(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 (АВ);

(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 (АВ), лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с лицата, които ще имат достъп до системите на съответната администрация от страна на Бенефициера (АВ) и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок.