

ЗАЯВКА по Рамков договор № 100 от 19.12.2023 г. (вх. № ПО-16-3466/19.12.2023 г. на ИО АД)		<input type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Рамков договор № 100 от 19.12.2023 г. (актуализирана)		<input checked="" type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	29
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект	
CPV код	72260000-5 Услуги, свързани със софтуерни продукти	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>Рег. № МЕУ – 4865/31.03.2026</i>	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	<i>НЕ</i>	
Стойност: <i>(стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово</i>	<i>Общо за изпълнение на проекта: 1 045 654,43 евро.</i> <i>Разпределение по години:</i> <i>2024 г. – 588 500,00 лв.</i> <i>2025 г. – 623 700,00 лв.</i> <i>2026 г. – 425 866,41 евро</i>	
Начин на плащане: <i>(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)</i>	<i>Периодично, както следва:</i> <i>за 2024 г. – четири плащания по 147 125,00 лв. всяко.</i> <i>за 2025 г. – четири плащания по 155 925,00 лв. всяко.</i> <i>за 2026 г. – три плащания по 83 726,60 евро всяко за първо, второ и четвърто тримесечие, и едно плащане от 174 686,61 евро за трето тримесечие (включващо осигуряване на SAP Secure Login for SAP GUI, в т.ч. настройка на системата за работа със софтуера и осигурена поддръжка за период от 36 м.).</i> <i>Плащанията за 2024 г. и 2025 г. са извършени в лева на база подписани отчетни документи, както следва:</i> <ul style="list-style-type: none"> • протокол за изпълнение на проект по чл. 9, ал. 1 от Договора, към който са приложени: <ul style="list-style-type: none"> - финансова справка; - отчет за изпълнени дейности по проект; • фактура. <i>Плащанията за 2026 г. се извършват в евро на четири вноски, съгласно описаното по-горе, както следва:</i> За първия, втория и третия календарен тримесечен период - след предоставяне на: <ul style="list-style-type: none"> • Приемо-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за съответния период с приложен/и към него; • Протокол/и от проведени тестове (Образец № 2), когато е приложимо; • Фактура за съответния период, одобрена от Бенефициера. За окончателния календарен тримесечен период (01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.) след предоставяне на: <ul style="list-style-type: none"> • Приемо-предавателен протокол (ППП) между 	

¹ Заявката се актуализира поради възникнала необходимост от адаптиране на SAP системата за работа с КЕП, която се добавя като специфична дейност към поддръжката, както и във връзка с РМС № 23 от 15 януари 2025 година за одобряване на насоки за уеднаквяване на практиката по определяне и прилагане на дейностите по системна интеграция по чл. 7с от закона за електронното управление.

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

	Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за периода 01.10.2026 г. – 10.12.2026 г. с приложен/и към него: <ul style="list-style-type: none"> • Протокол/и от проведени тестове (Образец № 2), когато е приложимо; • Фактура за периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г., одобрена от Бенефициера. 	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	Не е приложимо	
Документи за плащане с акредитив или авансово	Не е приложимо	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 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)	<p>Периодично, както следва: За първия, втория и третия календарен тримесечен период с предоставяне на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приемо-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за съответния период; • Протокол/и от проведени тестове (Образец № 2), когато е приложимо <p>За окончателния календарен тримесечен период (01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.) с предоставяне на:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приемо-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за периода 01.10.2026 г. – 10.12.2026 г., който се предоставя до 15.12.2026 г.; • Приемо-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент), който се предоставя до 15.01.2027 г.; • Протокол/и от проведени тестове (Образец № 2), когато е приложимо. 	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	<ul style="list-style-type: none"> • Технически параметри за поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект • Образец № 1 – Приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от Договора между Изпълнителя и Бенефициера; • Образец № 2 – Протокол от проведени тестове. 	
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/действие 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.*



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

**ПОДДЪРЖАНЕ НА SAP СИСТЕМАТА В МФ -
ПРЕХОДЕН ПРОЕКТ**

март, 2026 г.

1. ЦЕЛ

- 1.1.Целта на настоящия документ е да представи информацията, необходима за управлението на проект „Поддържане на SAP системата² в МФ – преходен проект“.
- 1.2.Целта на проекта е предоставяне на регулярни дейности по поддържане на системата SAP в МФ, осигуряване на непрекъсваемост и нормална работоспособност на съществуващите функционалности, създаване на условия за ефективна и безпроблемна работа на потребителите, както и извършване на дейности по приложно администриране в системата СЕБРА в МФ и адаптиране на SAP системата за работа с КЕП.

2. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

- 2.1. Сградата на МФ, намираща се на адрес: гр. София, ул. „Г. С. Раковски“ № 102.
- 2.2. В случай на необходимост от предоставяне на дейности на място на друг адрес, същият заедно с датата и часа на посещението, се уточнява по електронната поща с ръководителя на SAP отдела в ИО АД.

3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ МРЕЖОВАТА И ИНФОРМАЦИОННАТА СИГУРНОСТ

3.1 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 в областта.

3.2 Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Бенефициера 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 и които ще имат достъп до информация и активи, при взаимодействието им със служителите на Бенефициера ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС;

(б) при предоставяне на Услугата спазва сигурността на информацията на Бенефициера и на МЕУ. За целта ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на услугата лица, които ще имат достъп до информация и активи на МФ, подписват Декларации за опазване на информацията (Приложение №3 към Рамков Договор № ДОГ-100/2023, Образец), които се предават по електронна поща на Бенефициера. При промяна на лицата в хода на изпълнението съответните подписани декларации се предават своевременно по същия ред;

(в) осигурява адекватни и комплексни мерки за защита за мрежова и информационна сигурност, основани на 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.

² В настоящия документ „SAP системата в МФ“ условно се нарича още „Интегрирана финансово-информационна система“, за краткост – ИФИС. След приемане на съответен акт на Министерския съвет, към ИФИС ще бъдат присъединени всички бюджетни организации, чиито бюджети са включени в държавния бюджет. Поддръжката за ИФИС по настоящия проект, обаче касае единствено бюджетните организации, в които към момента системата е внедрена и които са описани в т. 5.2.2 по-долу.

(г) 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.

3.3 Служителите по чл. 20 от Договора, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване:

а) при изпълнението на задълженията си, осъществяват комуникация с ръководителите на проектите и с ръководителите на договора от страна на Бенефициера и Изпълнителя, а при необходимост ескалират възникнал проблем до прекия си ръководител;

б) служителят от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането на адекватни мерки за мрежова и информационна сигурност от страна на Изпълнителя, за осигуряване изпълнението на услуги по предмета на Договора;

в) 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 определен проект/и, служителите по чл. 20 от договора от страна на Бенефициера и на Изпълнителя извършват анализ и набелязват мерки за отстраняване на допуснатата нередност в определен срок. Резултатите от анализа, както и конкретни решения за осигуряване на сигурността се предоставят на ръководителите на Договора и на проекта.

4. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

4.1 Изпълнителят следва да създаде организация за управление на качеството за изпълнението на проект: „2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект“.

4.2 Ръководителят на проекта от страна на Изпълнителя е отговорен за:

а) предоставяне по електронна поща на подписаните декларации за опазване на информацията (по образец - Приложение № 3 към Договора) на ръководителя на проекта от страна на МФ на служителите по чл. 20 от Договора както и на дирекция „Информационни системи“ (ДИС).

б) качеството на изпълнение на дейностите по проекта и правилното им разпределение между лицата, ангажирани с изпълнението;

в) наблюдение на процесите по осигуряване на качеството и предприемане на коригиращи действия в случай на необходимост.

г) в случай на влошаване на качеството, сроковете за реакция и отстраняване на инцидент по таблица 1 с приоритет 1 и 2, който може да доведе до нарушаване на мрежовата и информационната сигурност, незабавно информира по електронната поща ръководителя на проекта и ръководителя на договора от страна на Бенефициера, както и служителите по чл. 20 от Договора.

4.3 В случай на нарушаване на сроковете за реакция и отстраняване на инцидент по таблица 1 с приоритет 1 и 2, който може да доведе до нарушаване на мрежовата и информационната сигурност, ръководителят на проекта от страна на МФ незабавно информира по електронната поща ръководителя на проекта Изпълнителя, както и служителите по чл. 20 от договора.

4.4 За осигуряване на качеството на проекта, Изпълнителят следва да:

а) осигури достъпна през Интернет Система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем, извършване на промяна или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Всички получени заявки по електронна поща или телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от Бенефициера служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При необходимост Изпълнителят предоставя на Бенефициера ръководство за работа с тази система;

б) осигури отстраняването на инциденти/проблеми при работа с приложен софтуер, свързан с функционирането му в работното време на Бенефициера, при постъпила заявка от страна на МФ съгласно времената за реакция и отстраняване, по таблица 1 и приоритетите по таблица 2 по-долу:

*Таблица 1 –
Времена за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми*

Приоритет на инцидента/проблема	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
1	1 ч.	4 ч.	В специална версия	24 ч.

Приоритет на инцидента/проблема	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
2	2 ч.	24 ч.	В специална версия	72 ч.
3	1 раб. ден	1 седмица	В следваща версия	7 раб. дни
4	1 раб. ден	1 седмица	В следваща версия	14 раб. дни

Забележки:

- (1) Работно време е периодът от 9.00 ч. до 17.30 ч. в работни дни.
- (2) Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката в СУЗ до момента на потвърждаването ѝ от Изпълнителя.
- (3) За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на инцидента/проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на приложния софтуер, Бенефициерът може да понижи приоритета на инцидента, без да го закрива.
- (4) Всички посочени в таблица 1 времена започват да текат от момента на съобщаване;
- (5) При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в Таблица 1, Бенефициерът може да ги промени за конкретен инцидент/проблем.
- (6) Приоритетите се определят от Бенефициера, съгласно Таблица 2.
- (7) Предаването на специалната и следващата версия не трябва да надвишава посочените стойности в колона „Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах“ от Таблица 1.
- (8) Специалните версии предварително се тестват от Изпълнителя.

**Таблица 2 -
Приоритети на инциденти/проблеми**

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в МФ, обхванати от приложен софтуер на МФ в обхвата на проекта
1 Критичен	Пълно прекъсване на една или повече услуги, предоставяни от приложен софтуер, свързани с критични за дейността функции на МФ в момента на възникването им; Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на служителите от МФ да ги използват; Създава висок риск за компрометиране на информация в приложния софтуер.
2 Висок	Влошаване на качеството на предлагана от приложния софтуер услуга/функционалност или достъп до такава, без пълно прекъсване; Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.
3 Среден	Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за използване на отделни функционалности на приложния

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в МФ, обхванати от приложен софтуер на МФ в обхвата на проекта
	софтуер, без да има цялостно отражение върху работата на служителите от МФ или външни потребители на системата. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.
4 Нисък/Няма	Нерешаването на инцидента в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. Може да се свързва с подобряване на функционирането на услуга, чрез промяна, както и подобряване на справки или добавяне на нови такива в справочната част на приложния софтуер. Използва се и за заявки от тип „промяна“.
<p><i>Забележка: Приоритетът на възникнал инцидент се определя от Бенефициера.</i></p> <p><i>За инциденти от 1-ви и 2-ри приоритет е допустимо във времето за отстраняване на инцидента/проблема да бъде намерено временно решение, което води до снижаване на приоритета му, но не и до затварянето му.</i></p>	

4.5 Допълнителни параметри на качеството на обслужване:

- а) съотношение между предадени и внедрени версии на приложния софтуер - не по-голямо от 3:2 (предадени : внедрени);
- б) не повече от 5% повторно отворени инциденти за периода на отчитане;
- в) не повече от 10% прекъснати или грешни по време на инсталирането версии/под-версии за периода на отчитане.

5. ДЕЙНОСТИ ПО ОСИГУРЯВАНЕ НА УСЛУГАТА

5.1.Общи изисквания:

- 5.1.1. Изпълнителят следва да осигури достъпна през Интернет Система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем, извършване на промяна или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Всички получени заявки по електронна поща, телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от Възложителя служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя на Възложителя ръководство за работа с тази система
- 5.1.2. Изпълнителят следва да осигури отстраняването на инциденти/проблеми при работа с приложен софтуер, свързан с функционирането му в работното време на Възложителя, при постъпила заявка от страна на Възложителя съгласно времената за реакция и отстраняване посочени в Таблица 1 „Времена за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми“. След приложено решение от ангажираните от Изпълнителя лица 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“;
- 5.1.3. При подаване на заявка в СУЗ задължително се прави подробно описание на възникналия проблем/ необходимост, уточнява се типа на заявката - поддръжка или промяна. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, който се съобразява с описаното в Таблица 2 „Приоритети на инциденти/проблеми“ от Раздел I „Управление на качеството“. Когато заявката е

тип „промяна“, приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката.

5.1.4. Заявките могат да бъдат, както следва:

- а) Искане за консултация, документация, оплакване, обучение или промяна в настройки и конфигурации на системата и др.;
- б) В случай, че заявката е с искане за консултация или документация, се дават разяснения за използването на функционалностите на SAP модулите чрез СУЗ, по телефон или електронна поща;
- в) Заявка за обслужване, свързана с ново задаване на парола, разблокиране на потребител, администриране на потребителския интерфейс, създаване, изтриване, модифициране на потребител се изпълнява съгласно действащите правила и процедури на МФ.
- г) Промени в настройки и конфигурации се извършват съгласно Процедурата за управление на заявките за промяна и транспорт в SAP системата на МФ като процесът по реализирането им се извършва чрез Solution Manager.
- д) За извършените обучения се поддържа списък на потребителите, обучени от SAP екипа на ИО АД за работа със SAP, съгласно изискванията на Бенефициера. Той съдържа като минимум информацията за обучените служители (имена), ведомство, периода, през който е проведено обучението, модули, включени в обучението. При поискване, списъкът се предоставя на Бенефициера.
- е) Системно събитие – чрез автоматично генерирана заявка от SAP системата, породена от нарушаване на работоспособността на хардуера или софтуера ѝ;
- ж) При нарушение на нормалното функциониране и работоспособност на SAP системата, информация за което е постъпила от краен потребител;
- з) проактивно осигуряване на безпроблемна работа с КЕП на всички доставчици на удостоверителни услуги, вписани в националния доверителен списък³ на лицата, предоставящи удостоверителни услуги и квалифицирани удостоверителни услуги, съгласно чл. 22 от Регламент (ЕС) № 910/2014 установили се на територията на Република България, вкл. тези доставчици на удостоверителни услуги, установени в други държави – членки на Европейския съюз, или в държава – страна по Споразумението за Европейското икономическо пространство, чиито удостоверения за квалифициран електронен подпис се признават за равностойни на удостоверения, издадени от български доставчик на удостоверителни услуги.

Забележка: В обхвата на проекта се включват комуникирани между страните промени, които са остойностени в план-графика за 2026 г., наричат се „специфични дейности“ и са описани в т. 5.3.

³ Поддържан от Комисия за регулиране на съобщенията, част от общия доверителен списък на всички държави-членки на Европейския съюз, който може да бъде намерен на адрес: <https://eidass.europa.eu/efda/trust-services/browse/eidas/tls>

5.2. Дейности по поддържане на SAP системата на МФ (ИФИС) и СЕБРА.

- 5.2.1. Дейностите по поддържане на SAP системата на МФ се извършват на регулярен принцип като обхващат функционалностите: Funds Management, Material Management, Project System, Investment Management, Controlling Treasury (Cash Management; Money Market), FI Financial Accounting (General Ledger Accounting (FI-GL); Accounts Receivable (FI-AR); Accounts Payable (FI-AP)).
- 5.2.2. Системата се използва от дирекциите „Национален фонд“ (в качеството ѝ на сертифициращ орган по европейските програми), „Финанси и управление на собствеността“, „Методология на контрола и вътрешен одит“ в МФ, всички ВРБ към министъра на финансите и техните подразделения, Управляващите органи по Оперативни програми, Администрацията на Министерския съвет и всички ВРБ към нея.
- 5.2.3. Адаптираната за вход с КЕП система, съгласно добавената към изпълнението в 2026 г. специфична дейност е част от поддръжката.
- 5.2.4. **Изпълнителят следва да осигури следните дейности:**
 - 5.2.4.1. **Техническо поддържане на ИТ инфраструктурата на ИФИС в основния и резервния ИТ център, което включва:**
 - 5.2.4.1.1. поддържане и промени в Security policy на сървърите, осигуряване на защита от нерегламентиран и неоторизиран достъп до програми и данни;
 - 5.2.4.1.2. поддържане актуална конфигурация и администриране на SAP Router;
 - 5.2.4.1.3. Update и Upgrade на операционните системи (ОС) при извършване на контрол на еталонните параметри и работоспособността на ОС чрез анализ на възможните грешки и последствия за базата данни при обновяване на версията на ОС и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия;
 - 5.2.4.1.4. поддържане на SAP S/4 HANA и HANA DB след миграцията и извършване на необходимите за това дейности;
 - 5.2.4.1.5. администриране на операционни системи на сървърите;
 - 5.2.4.1.6. инсталиране и настройка на графичен потребителски интерфейс SAP GUI на работни станции, добавяне и настройка на принтери в системата не по-късно от 3 (три) работни дни от възникване на необходимостта;
 - 5.2.4.1.7. администриране достъпа на потребителите на SAP до сървърите на системата.
 - 5.2.4.1.8. извършване на Backup на базата данни на SAP, съгласно действащите в МФ процедури;
 - 5.2.4.1.9. администриране на наличните СУБД по установени еталони и модели;
 - 5.2.4.1.10. наблюдение за често повтарящи се грешки, които биха могли да доведат до нарушение на работоспособността на СУБД и тяхното своевременно отстраняване. Проучване на възможните грешки и последствия за базата данни при обновяване на версията на СУБД и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия (

- случай, че е приложимо). Периодичен контрол на еталонните параметри и работоспособността на СУБД;
- 5.2.4.1.11. проверки на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality assurance) системи: Daily tasks checks, Weekly checks, Monthly checks;
 - 5.2.4.1.12. ежедневно архивиране на статистическите файлове;
 - 5.2.4.1.13. проверка за съществуващи основни записи на клиенти, доставчици, материали в тестовата, продуктивната и системата за качество системи. Въвеждане в тестова, продуктивна и системата за качество (Quality Assurance) среди на клиенти, доставчици и материали на ведомствата. Изтриване на клиенти, доставчици и материали;
 - 5.2.4.1.14. изпълнение на Transport requests – съгласно процедурата за управление на промените в МФ и използване на функционалността Change Request management на SAP Solution Manager. Ръчно създаване на транспорт с корекции върху обекти;
 - 5.2.4.1.15. поддържане на инсталацията, използване и извършване на необходимите конфигурации и настройки на SAP Solution Manager за управление, наблюдение и контрол на действащата функционалност на SAP системата – на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality Assurance);
 - 5.2.4.1.16. Update и Upgrade на SAP Solution Manager, както и инсталиране на нови версии на същия веднага, след като са налични, но не по-късно от 5 (пет) работни дни;
 - 5.2.4.1.17. извършване на управлението на процесите по тестване със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;
 - 5.2.4.1.18. извършване на управлението на промените в SAP със средствата на SAP Solution Manager чрез съответни конфигурации и настройки;
 - 5.2.4.1.19. поддържане и документиране на процесите по промяна със средствата на SAP Solution Manager – от заявката за промяна, оценяването ѝ, одобряването ѝ, извършване на промените, тестването им и транспортирането им между системите и съгласно действащите процедури на МФ;
 - 5.2.4.1.20. промяна на системни настройки, Update и Upgrade на системите чрез промяна нивото на patch-овете за тестова и продуктивна системи, както и системата за качество – съгласно действащите процедури на МФ;
 - 5.2.4.1.21. дефиниране на Background jobs за изпълнение на ежедневни процедури;
 - 5.2.4.1.22. генериране на липсващи програми в тестовия, продуктивния и системата за качество (Quality Assurance) сървър(и);
 - 5.2.4.1.23. промяна на конфигурацията на програмите за отстраняване на грешки в оригиналните версии, съгласно утвърдената процедура за управление на промени на МФ и със средствата на SAP Solution Manager;

- 5.2.4.1.24. следене актуалността на въведени номенклатури в SAP и представяне на периодична информация в ежемесечните отчети или при поискване;
 - 5.2.4.1.25. управление на потребителските профили, активити групи и потребителски менюта в тестовата и продуктивната системи – съгласно утвърдената процедура в МФ за администриране на потребителски профили. Поддръжка и справки от базата данни за потребителите;
 - 5.2.4.1.26. поддържане на репликация за всички критични файлови системи в резервния ИТ център;
 - 5.2.4.1.27. осигуряване на работоспособно копие на продуктивната система в резервния ИТ център с оглед възстановяване на нормалната работа със SAP;
 - 5.2.4.1.28. разработване на сценарии и извършване на тестове на Плана за непрекъсваемост на ИТ процесите в работата на МФ, отнасящи се до SAP системата и извършване на корекции по плана при поискване от страна на Възложителя.
- 5.2.4.2. Поддържане на приложенията на ИФИС, което включва:**
- 5.2.4.2.1. отстраняване на недостатъци, свързани с текущите настройки на системата и допълнителните програми, разработени за нуждите на системата на МФ и възникващи в хода на неговата експлоатация;
 - 5.2.4.2.2. създаване, коригиране и промени в АВАР обекти на внедрените функционалности в SAP системата на МФ, транзакции, програмирани за нуждите на МФ, внедрени продукти за обогатяване на наличните функционалности, които не са собственост на SAP SE, включително и в интерфейси на SAP системата с други системи чрез програмиране в съответствие с промените в българското законодателство (нормативни актове) или други промени;
 - 5.2.4.2.3. генериране на справки и отчети по искане на Бенефициера, включително и чрез програмиране;
 - 5.2.4.2.4. имплементиране на SAP ноти, извършване на корекции в софтуера на системата, генериране на measurement reports, участие при изпълнението на дейности при предоставянето на услугите съгласно условията на SAP Enterprise Support поддръжката и както е предвидено в договорите за поддръжка на SAP лицензи на Възложителя (например: „Осигуряване на поддръжка за критични проблеми“, „Продължително подобрене и иновации“, „Глобална поддръжка“, „Постоянен контрол на качеството“).
 - 5.2.4.2.5. подпомагане на дейността на МФ по отношение на изграждането и поддържането на нормативната рамка за управление на ИТ инфраструктурата чрез даване на предложения за промени в съществуващите политики, процедури и други действащи документи на МФ, създаване на нови такива с оглед подобряване и оптимизиране на ИТ процесите, свързани с дейността;
 - 5.2.4.2.6. ежедневно въвеждане на валутните курсове от БНБ в системата;
 - 5.2.4.2.7. привеждане на настройките на стандартния софтуер в съответствие с промените в българското законодателство (нормативни актове), във връзка с внедрените функционалности в SAP системата;

- 5.2.4.2.8. създаване, настройване и поддържане на годишна бюджетна структура в системата, съгласувано със съответните отговорни звена от системата на МФ;
 - 5.2.4.2.9. поддържане на актуално състояние в системата на всички отчети за касово изпълнение на бюджета, съгласно указанията на дирекция „Държавно съкровище“ в МФ;
 - 5.2.4.2.10. поддържане на актуално състояние на системата съобразно изисквания на дирекция „Национален фонд“ в МФ;
 - 5.2.4.2.11. настройване и поддържане на програмата за годишно счетоводно приключване в системата;
 - 5.2.4.2.12. създаване, настройване и поддръжка на счетоводни сметки на ниво групов и оперативен сметкоплан и на ниво фирмен код;
 - 5.2.4.2.13. своевременно отразяване в продуктивна среда на настъпили промени в нормативната уредба, касаещи бюджетното счетоводство съгласувано с Бенефициера, но не по-късно от 30 дни;
 - 5.2.4.2.14. доразработване и обогатяване на SAP зададени счетоводни справки, съобразени със спецификата на съответния бюджетен разпоредител в срок, договорен между страните;
 - 5.2.4.2.15. създаване, разработване, генериране и предоставяне на Бенефициера на различни справки и отчети за нуждите на МФ и ВРБ в срок, договорен между страните;
 - 5.2.4.2.16. извършване на ежедневен мониторинг на функционалностите на системата;
 - 5.2.4.2.17. доразвиване и настройки на съществуващи функционалности в SAP;
 - 5.2.4.2.18. поддръжка по проблеми, свързани с функционирането на SAP системата и оказване на помощ на потребителите при ползване на функционалностите на SAP приложенията на МФ, включително по месторабота с реални документи;
 - 5.2.4.2.19. пряко взаимодействие с трети страни, имащи отношение към SAP системата;
 - 5.2.4.2.20. целогодишно предоставяне на консултации на място, със средствата на SAP Solution Manager, по e-mail, по телефон или с други средства (напр. HP Service Manager) на крайните потребители на системата по въвеждането на ежедневната бюджетна и счетоводна информация;
 - 5.2.4.2.21. изготвяне и предоставяне на документация и провеждане на обучение на потребители на SAP;
 - 5.2.4.2.22. изготвяне на съпътстваща документация (инструкции, указания и др.), свързани с използването на функционалностите на SAP;
 - 5.2.4.2.23. за изпълнение на дейностите екипът на Изпълнителя работи отдалечено. Изпълнителят осигурява компютърното оборудване и офис приложенията за екипа си.
- 5.2.5. **Поддържане на СЕБРА в МФ**
- 5.2.5.1. Дейностите се извършват регулярно от служители на екипа на Изпълнителя - системни администратори на SAP системата.
 - 5.2.5.2. По отношение на СЕБРА Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

- 5.2.5.2.2 създаване на потребители и потребителски профили на потребителите на СЕБРА в системата на МФ;
- 5.2.5.2.3 създаване на потребители с профил за управление на достъпа за всички Първостепенни разпоредители с бюджет (ПРБ) и ВРБ на МФ;
- 5.2.5.2.4 създаване на потребители в тестовата система на СЕБРА;
- 5.2.5.2.5 оказване на системна помощ на потребителите на системата:
 - a) при наличие на проблем с комуникациите в структурите на държавната администрация – координация между специалистите по системно администриране в МФ и администратора в съответното ведомство;
 - b) при настройки за първоначален достъп до системата;
 - c) при проблеми свързани с КЕП.
 - d) при наличие на проблем при промяна на обслужващата банка или други данни за разпоредител с бюджет – консултации на администратора на СЕБРА от съответното ведомство.

5.3. Специфични дейности

5.3.1 Адаптиране на SAP системата за работа с КЕП - създаване на възможност за вход с КЕП вместо с потребителско име и парола, във връзка с което.

- a) Осигуряване на SAP Secure Login Service for SAP GUI, със срок на валидност – 36 месеца от датата на доставка;
- b) Конфигуриране и настройки на ИФИС за работа с КЕП.

Забележка: Изпълнението на дейността се удостоверява чрез Протокол от проведени тестове (Образец № 2).

5.4. Управление на инциденти и промени

5.4.1. За SAP системата Бенефициерът МФ определя отговорни служители, които регистрират заявки за инциденти или промени в системата за управление на заявки (СУЗ), проследяват тяхното изпълнение, участват в тестването на извършените промени и затварят заявките при успешното им изпълнение.

5.4.2. За информационната система в обхвата на проекта, Изпълнителят определя отговорни служители (екипи), които участват в изпълнението на дейностите по настоящата заявка, като предприемат необходимите действия за изпълнение на заявките в СУЗ.

5.4.3. След приложено решение от екипа на Изпълнителя по дадена заявка, до пет работни дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, съответният отговорен служител, който я е заявил, следва да тества изпълнението, като при удовлетворителен резултат затваря заявката, а при неудовлетворителен я отваря наново. Ако такива действия не бъдат извършени в посочения срок, Изпълнителят може служебно да промени статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

5.4.4. Отговорните служители са както следва:

5.4.4.1. Екип на Изпълнителя

Ангажираните от Изпълнителя привилегировани потребители към момента на подписване на заявката са посочени в следващата таблица.

Таблица 3

Служители на Изпълнителя - привилегировани потребители

№	Име и фамилия	Роля (SAP администратор/ SAP консултант/АВАР програмист)	Телефон и имейл
1.		SAP администратор	Тел.: _____

№	Име и фамилия	Роля (SAP администратор/ SAP консултант/АВАР програмист)	Телефон и имейл
2.		SAP администратор	
3.		SAP администратор	
4.		SAP консултант	
5.		SAP консултант	
6.		SAP консултант	
7.		SAP консултант	
8.		SAP консултант	
9.		SAP консултант	
10.		SAP консултант	
11.		SAP консултант	
12.		SAP консултант	
13.		SAP консултант	
14.		SAP консултант	
15.		SAP консултант	
16.		SAP администратор	
17.		АВАР програмист	

Забележка:

1. Привилегированите потребители и техните роли са съгласно Процедурата за управление на привилегиите в SAP системата на Министерството на финансите.

2. Всички отговорни служители по таблица 3, както и ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя, следва да представят декларации за опазване на информация.

3. При промяна на лицата по таблица 3 Изпълнителят своевременно информира Възложителя по електронна поща и се представят декларации за опазване на информация на новите лица.

5.4.4.2 Взаимодействие на екипа на изпълнителя с други екипи, имащи отношение към предоставянето на услугата:

5.4.4.2.1 По отношение на системата SAP:

При необходимост от ескалиране на възникнал инцидент към SAP Support, същият се вписва от SAP администратор в SAP Solution Manager на Изпълнителя по съществуващите договори на МФ за поддръжката на SAP лицензите. Съобщението за инцидента не отменя отговорността за проследяване и решението му.

При заявка за обслужване за системно събитие или отказ, първоначално тя се категоризира от SAP администратор съгласно поддържаните приоритети в Solution Manager:

1. Very High (Много висок / Критичен). Изисква незабавно действие. Този

приоритет може да се присвои за събития като: форсмажорни обстоятелства, при които сървърите са засегнати физически; дефект в хардуерен компонент, който възпрепятства функционирането на SAP системата; софтуерен проблем, който налага пълно или частично възстановяване на информацията (бази данни, операционна система, приложения) или неработоспособност на системата; срив в модул FI, водещ до пълната му неработоспособност и невъзможност за работа с другите модули, които са интегрирани с него.

2. High (Висок). Присвоява се за събития, свързани със значителна загуба на функционалност, при което се възпрепятства работата на един или повече модули.
3. Medium (Среден). Присвоява се за събития, ограничаващи използването на определена функция, но не заплашват нормалното функциониране на останалите процеси в системата. Например промяна на макетите на отчетите за касово изпълнение на бюджета, промяна в структурата на ЕБК, промени в настройките на системата в резултат на промяна в нормативната уредба, проблем с изпълнението на определена транзакция и др.
4. Low (Нисък). Присвоява се за събития, които изискват промяна във визуализацията на справки и екрани, или по-общо проблеми, чието наличие не възпрепятства нормалното функциониране на системата.

5.4.1.2.2 По отношение на СЕБРА:

SAP екипът на ИО АД контактува директно с отговорните служители от страна на фирмата, която поддържа системата (Банксервиз).

5.4.1.2.3 За управление, наблюдение и контрол на SAP системата - на тестовата, продуктивната и системата за качество (Quality Assurance) се използват средствата на SAP Solution Manager.

6. УПРАВЛЕНИЕ НА РИСКА

- 6.1. Изпълнителят следва да прави оценка на рисковете, като идентифицира основните рискове, които могат да попречат за качествено изпълнение на проекта. Идентифицираните рискове се оценяват и анализират, като своевременно се предприемат мерки за тяхното минимизиране.
- 6.2. В хода на изпълнението на проекта, Изпълнителят следи рисковете, като ги оценява, анализира и идентифицира (евентуално) нови рискове извършва приоритизиране на рисковете на проекта, с предвиждане на мерки за тяхното минимизиране. При настъпване на критични рискове и други рискове, които да водят до отклонение спрямо първоначално очакваните резултати и изпълнение, същите се докладват своевременно по електронна поща на Бенефициера и се включват в отчетните документи.
- 6.3. При изпълнение на проекта могат да се вземат предвид следните рискове и да се добавят други, според спецификата на системата:
 - а) промяна в нормативната уредба, водеща до промяна в информационна или комуникационна система;
 - б) затруднена комуникация между лицата на Бенефициера и Изпълнителя, ангажирани с изпълнението по проекта;
 - в) ненавременно изпълнение на дейности по проекта от страна на Изпълнителя;
 - г) неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите (човешки, времеви и финансови) и отговорностите при изпълнението на проекта;

д) неинформиране на Бенефициера за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на проекта.

6.4. При извършване на оценката за всеки риск поотделно се използват следните критерии за извършване на оценката на:

- а) въздействието – ниско или високо;
- б) вероятността – малка или голяма;
- в) категорията – 1/2/3/4 (категорията е резултата от умножението на въздействието по вероятността);
- г) степента на критичност - критичен, висок, среден, нисък.

ПРИЕМО-ПРЕДАВАТЕЛЕН ПРОТОКОЛ*по Рамков договор № ДОГ-100/ 19.12.2023 г.**(вх. № ПО-16-3466/19.12. 2023 г. на „Информационно обслужване“ АД),**сключен между Министерство на електронното управление,**Министерството на финансите и „Информационно обслужване“ АД*

Позиция от ПГ-2026	29	2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект
Отчетен период	от до	
Период за предоставяне на услугата (когато е приложимо):	от до	

Между:

1. Ръководителя на проекта от страна на Бенефициера - Министерството на финансите, от една страна и от друга страна

2. Ръководителя на проекта от страна на Изпълнителя - „Информационно обслужване“ АД,

Определени поименно в Заявка №..... за възлагането на проекта и на основание чл. 6 от Договора се подписа настоящият приемно-предавателен протокол за изпълнение на описания по-горе проект.

I. Отчет за изпълнение на дейностите в обхвата на проекта.

.....

II. Справка на заявките за обслужване за съответния период.

А. Обобщени данни

Проект	Приоритет	Брой заявки за отчетния период
2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект	1-Критичен	
	2-Висок	
	3-Среден	
	4-Нисък/няма	

Б. Данни за заявките

Номер от СУЗ	Приоритет	Заглавие	Дата и час на съобщаване	Последно обновен (дата, час)	Състояние към края на отчетния период	Причина за възникване	Предприети действия	Тип на заявката (поддръжка, промяна или гаранционна поддръжка-ГП)

III. Управление на риска (когато е приложимо – при възникнали критични рискове)

.....

IV. Финансова справка:

Наименование на проекта	Стойност в евро за периода от ... до
<i>2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект</i>	
<i>Специфична дейност: Осигуряване на SAP Secure Login Service for SAP GUI, конфигуриране, настройки и поддръжка за 36 м. (само за тримесечието, в което се отчита)</i>	
Общо, без ДДС	
Общо, с ДДС	

V. Приложения към настоящия протокол:

(ако е приложимо).

След като разгледаха приложенията към настоящия приемо-предавателен протокол документи и обсъдиха изпълнението на дейностите, извършени при изпълнение на горепосочения проект, Бенефициерът и Изпълнителят по Договора установиха, че дейностите по проекта са извършвани качествено, в срок и в пълен обем.

Настоящият приемо-предавателен протокол е изготвен като електронен документ и е подписан от представителите на Бенефициера и Изпълнителя с електронен подпис, създаден с квалифицирано удостоверение за електронен подпис.

За БЕНЕФИЦИЕРА (приел):	За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ (предал):
<p>Ръководител проект:</p> <p>.....</p> <p><i>(име, фамилия, подпис)</i></p>	<p>Ръководител проект:</p> <p>.....</p> <p><i>(име, фамилия, подпис)</i></p>

ПРОТОКОЛ**от проведени тестове⁴***по Рамков договор № ДОГ-100/ 19.12.2023 г.**(вх. № ПО-16-3466/19.12.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД),
сключен между Министерство на електронното управление, Министерството на
финансите и „Информационно обслужване“ АД*

Позиция от ПГ-2026	29	2.24 Поддържане на SAP системата в МФ – преходен проект
Информационна система:	
Промяна, подлежаща на тестване:		
Период на изпълнение:	от до	

Настоящият протокол удостоверява, че на (или в периода от до) е проведено тестване на следните промени за описаната по-горе информационна система:

.....

Тестовите се проведоха въз основа на издадена от Бенефициера заповед по чл. 7ж, ал. 4 от ЗЕУ, в следния състав:

ОТ СТРАНА НА БЕНЕФИЦИЕРА:

1., длъжност към звено/дирекция в МФ.....
2., длъжност към звено/дирекция в МФ.....

ОТ СТРАНА НА ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:

1., ръководител проект;
2.;
3.

В резултат на направените тестове и резултатите от тях се констатира, че извършената промяна в системата ОТГОВАРЯ на изискванията на Бенефициера. С подписването на настоящия протокол се потвърждава възможността за въвеждане на промените в редовна експлоатация.

Настоящият протокол е изготвен като електронен документ и е подписан с електронни подписи, създадени с квалифицирано удостоверение за електронен подпис.

За БЕНЕФИЦИЕРА:	За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:
------------------------	------------------------

⁴ Този протокол се подписва, само ако в заявката за промяна в PS (СУЗ) изрично е заложена необходимост от удостоверяване на изпълнението ѝ чрез протокол от проведени тестове.

..... (име, фамилия, подпис)	Ръководител проект : (име, фамилия, подпис)
..... (име, фамилия, подпис)	
..... (име, фамилия, подпис)	