



<b>ЗАЯВКА по Рамков договор № ДОГ- 100 от 19.12.2023 г. (вх. № ПО-16-3466/19.12.2023 г. на ИО АД)</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ЗАЯВКА по Рамков договор № 100 от 19.12.2023 г. (актуализирана)</b>		<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
Позиция от ПГ-2026 г.:	№ по ред от ПГ	<b>28a</b>
Описание на проект съгласно ПГ:	<b>2.23-в Поддържане на SMART - част 2026</b>	
CPV код	72267100-0 Услуги по поддържане на софтуер на информационните технологии	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-4863/31.03.2026 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
<b>Стойност:</b> (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) <b>без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово</b>		<b>150 300,00 евро</b>
<b>Начин за плащане:</b> (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		<p>Периодично, четири плащания по 37 575,00 евро без ДДС, както следва: За първия, втория и третия календарен тримесечен период след предоставяне на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приемно-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за съответния период;</li> <li>• Фактура за съответния период, одобрена от Бенефициера.</li> </ul> <p>За окончателния календарен тримесечен период (01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.) след предоставяне на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приемно-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за периода 01.10.2026 г. – 10.12.2026 г.;</li> <li>• Фактура за периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г., одобрена от Бенефициера.</li> </ul>
<b>Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ</b>		НЕ
<b>Документи за плащане с акредитив или авансово</b>		Не е приложимо
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		От 01.01.2026 г. <sup>2</sup> до 31.12.2026 г.
<b>Гаранционен срок:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Не е приложимо
<b>Отчитане:</b> (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"> <li>• Приемно-предавателен протокол (ППП) между Изпълнителя и Бенефициера по чл. 6 от Договора (Образец №1) за съответния период;</li> </ul> <p>За окончателния календарен тримесечен период (01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.) с предоставяне на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Приемно-предавателен протокол (ППП) между</li> </ul>

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

<sup>2</sup> Съгласувано между страните, с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжката, дейностите по проекта са стартирали от 01.01.2026 г., преди подписване на настоящата заявка.

	<p><i>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.;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>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.</i></li> </ul>	
<p><b>Приложения:</b> (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ТП за Поддържане на SMART - част 2026;</li> <li>• Образец № 1 – Приемо-предавателен протокол (ППП) по чл. 6 от Договора между Изпълнителя и Бенефициера.</li> </ul>	
<p><b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b></p>		
<p align="center"><b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:</b></p>		
<p><b>Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА</b> (напр: представител на дирекцията – Заявител):</p>		<p>Подпис:</p>
<p align="center"><b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b></p>		
<p><b>Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b></p>		<p>Подпис:</p>
<p><b>Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:</b></p>		<p>Подпис:</p>

<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**  
**ПОДДЪРЖАНЕ НА СМАРТ - ЧАСТ 2026**

**март, 2026 г.**

## **1.ЦЕЛ**

1.1. Целта на настоящия документ е да представи информацията, необходима за управлението на проект „Поддържане на СМАРТ - част 2026“, включен за изпълнение в ПГ-2026 г.

1.2. Целта на проекта е предоставяне на регулярни дейности по поддържане на Информационна Система за мониторинг, анализ, регистрация и търговия на ДЦК (СМАРТ), в това число средствата за автоматизирана обработка на данни (САОД) за Първични дилъри, наричани по-долу за краткост „системата“ или „СМАРТ“. Дейностите осигуряват нормална работоспособност на системата като се създават условия за ефективна и безпроблемна работа на потребителите.

## **2.МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ**

2.1. Дейностите по проекта се предоставят отдалечено, като при необходимост от посещение на място се извършват в сградата на МФ, намираща се на адрес: гр. София, ул. „Г. С. Раковски“ № 102.

## **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 служители 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;

(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 проекта 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 проекта, 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: „Поддържане на СМАРТ - част 2026“.

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 на 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. Определените от Бенефициера служители, вече регистрирани в СУЗ се запазват като потребители. При необходимост се регистрират нови 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 приложния 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.
2	2 ч.	24 ч.	В специална	72 ч.

Приоритет на инцидента/проблема	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
			версия	
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, 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 приложния софтуер на МФ в обхвата на проекта
<b>1 Критичен</b>	Пълно прекъсване на една или повече услуги, предоставяни от системата, 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 служители от МФ да ги използват; Създава висок риск за компрометиране на информация в приложния софтуер.
<b>2 Висок</b>	Влошаване на качеството на предлагана от системата услуга/функционалност или достъп до такава, без пълно прекъсване; Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.
<b>3 Среден</b>	Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за използване на отделни функционалности на системата, без да има цялостно отражение върху работата на служители от МФ или външни потребители на системата. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво.
<b>4 Нисък/Няма</b>	Нерешаването на инцидента в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет.

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси в МФ, обхванати от приложния софтуер на МФ в обхвата на проекта
	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><b>Забележка:</b> Приоритетът на възникнал инцидент се определя от заявителя.</p> <p>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.</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. Целта е наблюдение на функционирането и поддържане на нормалната работоспособност на системата, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията, както и промени, регистрирани в СУЗ на Изпълнителя.

5.1.2. Проектът се изпълнява чрез регистриране в СУЗ на заявка (тикет) за:

а) „поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на системата, чието изпълнение е съобразено с Таблица 1 („Времена за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми“) и Таблица 2 („Приоритети на инциденти/проблеми“);

б) „промяна“ - за дейностите от поддръжката при настъпили технологични, нормативни, организационни или административни промени, за които се изисква описание на потребителските, технологични и функционални изисквания. Когато заявката е тип „промяна“, приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните. Не се включват промени, които не са били предвидени към момента на изготвяне и остойностяване на план-графика за съответната календарна година и изискващи допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в текущи бизнес процеси (наречени „специфични дейности“).

**Забележка:** В обхвата на проекта не са предвидени „специфични дейности“, съответно такива не са остойностени в план-графика за 2026 г. по настоящия проект (виж т.5.3).

5.1.3. Дейностите, където е приложимо, се извършват и се прилагат върху средата за развитие (development), тестовата среда, вкл. за обучение и средата за реална работа на системата.

### 5.2. Поддръжката включва:

5.2.1. Оказване на съдействие при **приложно администриране:**

- а) със средства на системата (административни модули, специализирани конзоли и др.), ако такива са създадени;
- б) чрез директна намеса в сорс-кода и/или базата данни, съгласувано с

Бенефициера, като Изпълнителят е длъжен да извърши предварително тестване на промяната и да предприеме превантивни мерки, в случай на неуспешна промяна за възстановяване на информацията в изходно състояние;

в) При управление на потребители (създаване, промяна, деактивиране).

#### 5.2.2. Оказване на съдействие при **системно администриране**:

а) Инсталация и оптимизация, включващи:

- оптимизация на отделните елементи на приложението;
- инсталация и преинсталация на разработени версии, пачове, скриптове, използвани софтуерни средства в актуални версии и др., както и на самото приложение и извършване на тестове за работоспособност след извършените действия;
- инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и друг системен софтуер, необходим за работа на приложението и извършване на тестове за работоспособност след извършените действия;
- поддръжка и настройка на приложението при въведени нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и друг системен софтуер или при доставка на ново оборудване (хардуер, системен софтуер и софтуер за виртуализация) и извършване на тестове за работоспособност след извършените действия;

б) Консултации при използване на административните модули и други специфични части на приложението, където е приложимо – интерфейси, средства за контрол и засичане на информация, съдържащи се в базите данни на системата, както и извършване на корективни действия по тях;

в) контрол на версиите на приложния софтуер. Контролът на версиите се осъществява чрез специализиран софтуер на Бенефициера или на Изпълнителя, ако такъв няма при Бенефициера;

г) промяна в конфигурационни параметри на системата, където е приложимо.

#### 5.2.3. При **възникнала необходимост** или при поискване от страна на Бенефициера, в срок, договорен между страните:

а) изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение настройка и оптимизация на връзките между приложен, системен софтуер и комуникационно и хардуерно оборудване на системата, ако е приложимо;

б) изготвяне на доклади с конкретни препоръки по отношение на дизайна, консистентността, натовареността и оптимизацията на базата данни;

в) изготвяне на справки по искане на Бенефициера, свързани с функционирането на системата;

г) присъединяване към средата за междурегистров обмен (RegiX) или друга среда на държавната администрация, когато е приложимо;

д) работа с регистри/системи на държавната администрация, които Бенефициера е задължен да използва или актуализира информацията в тях, съгласно действащата нормативна уредба.

#### 5.2.4. Съдействие на екипа на Бенефициера при създаването, наблюдението и управлението на системната среда на системата, при:

а) оптимизация на системната среда;

- б) конфигурирането на параметрите на клиентските работни станции с оглед осигуряване на безпроблемен достъп до СМАРТ и работа на потребителите с нея;
- в) осигуряване на достъп до приложението от крайните потребители по защитен канал;
- г) управление на сигурността на приложението и данните;
- д) осигуряване работа на СМАРТ върху и с последните нови версии от системната и приложна среда на софтуера.

**5.2.5. Съдействие на екипа на Бенефициера при настройка, поддръжка и оптимизация на базата данни, в т.ч.:**

- а) диагностика на сървърите на базата данни и грешките при работа на системата за управление на базите с данни (СУБД) и извършване на действия за отстраняване на възникнали проблеми съвместно с Бенефициера;
- б) препоръка за промяна на размера на базата данни и регистъра на операциите съвместно с Бенефициера при необходимост;
- в) създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views) съвместно с Бенефициера;
- г) проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми съвместно с Бенефициера, оказване на съдействие за изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни от Бенефициера;
- д) преглед на дизайна на базата данни и извършване на действия за нейната оптимизация и модификация съвместно с Бенефициера;
- е) преместване и преобразуване на данни (data transfer and transformation), вкл. създаване на нови производни бази данни;
- ж) оказване на съдействие за почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти;
- з) възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации, ако е възможно;
- и) оказване на съдействие на Бенефициера при извършване на профилактика на базата данни, чрез тестване ведно с приложението при различни параметри и натоварвания;
- й) оказване на съдействие на Бенефициера за администриране на дисковото пространство на системите за съхранение на информация с цел оптималното му използване (вкл. виртуализация) при необходимост.

**5.2.6. Анализ** на подадените от ИТ екипа на МФ данни от мониторинга на функционирането на системата и производителността (статистически файлове, грешки в работата на специализирания приложен софтуер и др.). В резултат от направения анализ, Изпълнителят е длъжен:

- а) При нарушена производителност в работата на системата, дължаща се на неправилното му функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни, да предприеме незабавни действия за нейното нормализиране;
- б) Съобразно заложените параметри на качеството на обслужване, да предприеме корективни действия в системата, включително когато анализът на грешките показва проблеми във функционирането ѝ, породени от недостатъчно добра интеграция в инфраструктурата на Бенефициера;
- в) Когато констатираната от анализа необходимост от промени излиза извън задълженията на Изпълнителя по осъществяването на поддръжката, да предостави в писмен вид обосновка и препоръки към Бенефициера за предприемане на действия, свързани с

подобряване работоспособността на СМАРТ, разработване и конфигуриране на инструменти за мониторинг на функционалността на системата и други;

г) В случаите, когато данните от мониторинга не са достатъчни за анализ или данните не могат да бъдат предоставени по обективни причини, Изпълнителят прави анализ на данните при Бенефициера.

**5.2.7. Корективно поддържане** на нормалната работоспособност на СМАРТ, което включва:

а) възстановяване на системата при пълна или частична неработоспособност (ако е възможно) в следствие на инцидент/проблем, съгласно времената за реакция и възстановяване, описани в Таблица 1 и забележките към нея;

б) възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа с приложния софтуер, включително с директна намеса в сорса и базите данни в случаите, когато вградените софтуерни инструменти не позволяват възстановяването или корекцията. Директната намеса в сорса и базите данни се прави съгласувано с Бенефициера, като Изпълнителят е длъжен да извърши предварително тестване на промяната и да предприеме превантивни мерки, в случай на неуспешна промяна за възстановяване на информацията в изходно състояние;

в) конфигуриране – промени в конфигурацията на място при Бенефициера;

г) предоставяне на Бенефициера на пачове, актуализации, специални версии и нови версии веднага, след като са налични. Всеки пач, актуализация, специална и нова версия задължително се придружава с документ, описващ отстранените грешки, извършените промени в софтуера и интерфейсите с други системи (release notes), препоръки за конфигурирането на параметрите на системната среда и персоналните компютри на потребителите като при необходимост се извършва конфигуриране на място. В случай на извършени промени се актуализират ръководството на администратора и на потребителя, описващо начина на използване на актуализираната функционалност. Изпълнителят предварително тества и изчиства от грешки всички пачове, актуализации, специални и нови версии преди въвеждането им в ИТ инфраструктурата на Бенефициера;

д) отстраняване на открити грешки в приложението;

е) извършване на дейности, свързани с настройки, консистентност и оптимизация на базата данни, съвместно с ИТ звената на Бенефициера (когато е приложимо);

ж) актуализиране на функционалната и техническата документация, включително ръководствата за администратора и потребителите и сорс-кода на приложния софтуер с означена нова версия при извършени промени в софтуера и базата данни в рамките на дейността.

**5.2.8. Помощ и обучения** на потребители, които включват:

а) трансфер на знания към ИТ екипите на Бенефициера. При изпълнението на тези дейности Изпълнителят, при поискване от Бенефициера следва да:

- организира онлайн сесии за трансфер на знания по предложена от Изпълнителя и съгласувана с Бенефициера програма, включваща преглед на промените в системата;
- в случаите, в които са реализирани изменения в системата - оптимизации, разширения, отстраняване на бъгове и др. или са променени настройките на базата данни, предаването на знания може да се съпровожда и от представяне на актуализирана техническа документация.

б) оказване помощ на потребителите при работа със системата, в т.ч. консултации на място, по телефон, електронна поща, за което Изпълнителят попълва заявка в

СУЗ, ако такава не е подадена от потребителя;

в) оказване съдействие при изготвяне/ актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на системата;

г) провеждане на обучения онлайн или на място при Бенефициера за работа със системата и изготвяне на обучителни материали. Време за изпълнение - договорено между страните, според естеството на обучението и броя на обучаваните.

**5.2.9. Тестване и приемане** на извършени промени, когато те **не изискват** допълнителен бизнес или функционален анализ или изготвяне на нови и промяна в текущи бизнес процеси:

а) Всяка извършена промяна се тества от Изпълнителя преди предаването ѝ на Бенефициера;

б) Приемането на промяната от Бенефициера се удостоверява в СУЗ чрез промяна статуса на заявката на „Затворен“;

в) Изпълнителят участва при въвеждане на промените на софтуера в тестова и/или продуктивна среда.

### 5.3. СПЕЦИФИЧНИ ДЕЙНОСТИ

За СМАРТ не са предвидени специфични дейности през 2026 г. (промени, изискващи допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в текущи бизнес процеси).

### 5.4. Управление на инциденти и промени

5.4.1. За информационната система СМАРТ Бенефициерът МФ определя отговорни служители., съгласно таблица 3, 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:

Таблица 3 – отговорни служители на Бенефициера

Информационна система (дирекция на Бенефициера)	Име и фамилия	Вътр. тел.	Имейл	Групов мейл
СМАРТ (дирекция ДД)				

*Забележка: Настъпили промени в състава на отговорниците или на ръководството на проекта от страна на Бенефициера се комуникират своевременно при настъпването на промяната по електронна поща*

Таблица 4 – Служители на Изпълнителя

Информационна система (дирекция на Бенефициера)	Име и фамилия на членовете на екипа на Изпълнителя	Служители, които имат създадени потребители с административен достъп и/или ще извършват дейности съвместно със или под наблюдението на системни администратори от МФ	Телефон и имейл
СМАРТ, в т.ч. САОД за Първични дилъри (дирекция ДД)			

*Забележка: Всички членове на екипа на Изпълнителя, описани в горната таблица представят декларации за опазване на информация, съгласно изискванията Договора.*

## 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 информационната 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	28а	2.23-в Поддържане на SMART - част 2026
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 приемо-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
2.23-в Поддържане на SMART - част 2026	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)

.....

### IV. Предоставяне на документация и сорс – код<sup>3</sup>.

Настоящият приемо-предавателен протокол удостоверява, че ръководителят на проекта от страна на Изпълнителя предаде на ръководителя на проекта от страна на Бенефициера описаните по-долу документи и материали, свързани със системата, предмет на проекта. Документите и материалите са достъпни в Office 365 на Изпълнителя на следния адрес:

.....

На посочения адрес е осигурен достъп на ръководителя на проекта от страна на Бенефициера и е записана цялата проектна и техническа документация за системата, предмет на поддръжка по настоящия проект, разделена в отделни папки, както следва:

#### 1. ....(Информационна система)

##### 1.1. Папка „DOCUMENTS/ .....“

##### 1.1.1. Папка „Експлоатация“:

- ...

##### 1.1.2. Папка „Описание“:

- ...

##### 1.2. Папка „INSTALL” – съдържа актуален инсталационен (дистрибутивен) пакет на приложния софтуер, включително бази данни, със съответните поддиректории:

- ...;

##### 1.3. Папка „ПРОЕКТ“:

- Съдържа последният актуален програмен код (Source code) – версия ..... на приложния софтуер;

С настоящия приемо-предавателен протокол Изпълнителят удостоверява, че предадените на Бенефициера документи и материали представляват актуалната версия на цялата техническа и проектна документация, пълен сорс-код на съответния приложен софтуер.

### V. Финансова справка:

Наименование на проекта	Стойност в евро за периода от ... до ....
2.23-в Поддържане на СМАРТ - част 2026	
Общо, без ДДС	
Общо, с ДДС	

### VI. 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, Бенефициера и Изпълнителя по Договора установиха, че дейностите по проекта са извършвани качествено, в срок и в пълен обем.

<sup>3</sup> Описва се в приемо-предавателния протокол за съответния отчетен период само в случаите, когато има актуализирани за периода документи, а за окончателния период с този протокол се предават финалната за годината документация и сорс код за системата в обхвата на проекта.

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

<b>За БЕНЕФИЦИЕРА (приел):</b>	<b>За ИЗПЪЛНИТЕЛЯ (предал):</b>
<p data-bbox="402 352 691 384" style="text-align: center;"><b>Ръководител проект:</b></p> <p data-bbox="321 478 776 499" style="text-align: center;">.....</p> <p data-bbox="396 506 698 537" style="text-align: center;"><i>(име, фамилия, подпис)</i></p>	<p data-bbox="997 352 1286 384" style="text-align: center;"><b>Ръководител проект:</b></p> <p data-bbox="915 478 1370 499" style="text-align: center;">.....</p> <p data-bbox="990 506 1292 537" style="text-align: center;"><i>(име, фамилия, подпис)</i></p>