

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

ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД)		<input type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД) (актуализирана)		<input checked="" type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	5
Описание на проект съгласно ПГ:	Внедряване на SAP S/4 HANA функционалност за управление на работна заплата в АМС и ВРБ към нея	
CPV код	48451000-4	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	№ МЕУ-18272/02.12.2025 г.	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	434 207.47 EUR без ДДС или 849 236.00 лв. без ДДС	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>за Дейност 1: Осигуряване (доставка и активиране) на SAP абонаментни облачни лицензи и SAP постоянни лицензи: 361 145,91 EUR без ДДС или 706 340.00 лв. без ДДС, на части, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на всяка извършена доставка и издадена фактура</p> <p>За Дейност 2: Изграждане и внедряване на SAP функционалности за управление на работна заплата: 12 782,30 EUR без ДДС или 25 000.00 лв. без ДДС, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите и издадена фактура</p> <p>За Дейност 3: Поддръжка тип „Enterprise support“ на SAP лицензи: 50 692,03 EUR без ДДС или 99 145.00 лв. без ДДС, на части, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ осигуряването на поддръжката за целия период на заявката и издаване на фактура за всяко тримесечие</p> <p>За Дейност 4: Поддръжка и администриране на SAP функционалности за управление на работна заплата: 9 587,23 EUR без ДДС или 18 751.00 лв. без ДДС, еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите по Дейност 2 и осигуряване изпълнението на Дейност 4 и издадена фактура</p>	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	ДА При невъзможност до края на бюджетната година дейността да бъде изпълнена цялостно или частично, Бенефициерът ще открие сметка за разплащане на дължимите суми (неотменяем акредитив), която ще покрива срока за извършване на услугата
Документи за плащане с акредитив или авансово	Документи за банката за усвояване на средствата – фактура, издадена от Изпълнителя, подписана от оторизираните представители на Администрацията на Министерския съвет и подписан приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора за приемане на съответния етап
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок за Дейност 1 и Дейност 2 - до 5 месеца след подписване на актуализираната заявка Срок на Дейност 3 – 36 месеца от месеца следващ месеца на доставката на постоянните лицензи Срок за изпълнение на Дейност 4 – стартира след успешно внедряване на системата и е със срок до крайния срок на Дейност 3.
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	за Дейност 1: Осигуряване (доставка и активиране) на SAP абонаментни облачни лицензи и SAP постоянни лицензи: 361 145,91 EUR без ДДС или 706 340.00 лв. без ДДС, на части, с подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на всяка извършена доставка За Дейност 2: Изграждане и внедряване на SAP функционалности за управление на работна заплата: 12 782,30 EUR без ДДС или 25 000.00 лв. без ДДС, с подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите За Дейност 3: Поддръжка тип „Enterprise support“ на SAP лицензи: 50 692,03 EUR без ДДС или 99 145.00 лв. без ДДС, на части, с подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ осигуряването на поддръжката за целия период на заявката За Дейност 4: Поддръжка и администриране на SAP функционалности за управление на работна заплата: 9 587,23 EUR без ДДС или 18 751.00 лв. без ДДС, еднократно, с подписване на приемно-предавателен протокол по чл.6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите по Дейност 2 и осигуряване изпълнението на Дейност 4
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:	
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител)	За администрацията на Министерския съвет, обектите с представителна и социална дейност към Министерския
	Подпис:

):	<p>съвет и почивните бази:</p> <p>За областните администрации, Държавна агенция „Архиви“, Държавна агенция „Безопасност на движението по пътищата“, Държавна агенция за бежанците, Институт по публична администрация, Национална комисия за борба с трафика на хора и Централна комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетните и непълнолетните:</p>	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
<p>Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>		<p><i>Подпис:</i></p>
<p>Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:</p>		<p><i>Подпис:</i></p>
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
<p>Ръководител на проект по заявката</p>		<p><i>Подпис:</i></p>
<p>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</p>		<p><i>Подпис:</i></p>

--

--

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 предоставяне на комплексна услуга по системна
интеграция за изграждане и внедряване на SAP S/4
HANA функционалност за управление работна
заплата в Администрация на Министерски съвет
(АМС) и всички второстепенни разпоредители с
бюджет (ВРБ) към нея

I. ЦЕЛ

Целта на настоящия документ е да представи информацията, необходима за управлението на проект „Изграждане и внедряване на SAP функционалност за управление работна заплата в Администрация на Министерски съвет и всички второстепенни разпоредители с бюджет към нея.

II. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

Към момента в АМС и всички ВРБ към нея се използва Интегрирана финансово – информационна система (ИФИС), базирана на SAP S/4 HANA и база данни HANA, с конфигурирани следните модули:

- Бюджет – PSM (Public Sector Management);
- Финансово счетоводство – FI (Financial Accounting);
- Дълготрайни активи – AA (Asset Accounting);
- Материално стопанство – MM (Materials Management).

ИФИС е разположена на ИТ инфраструктурата на Министерство на финансите (МФ).

Управлението на работна заплата се извършва във външна система, която не е интегрирана с финансовите модули в ИФИС.

III. ПОЛУЧАТЕЛ НА УСЛУГАТА

Получател на услугата и дейностите в обхвата на проекта е Администрация на Министерски съвет и всички ВРБ към нея.

IV. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

1. Функционален обхват

Системата ще бъде базирана на база данни HANA и приложения SAP S/4 HANA Payroll, SAP SuccessFactors Employee Central и SAP Business AI

SAP S/4 HANA Payroll предоставя набор от инструменти, необходими за извършване на изчисления на заплати gross-to-net, въз основа на държавни правила и правни изисквания. Това включва определянето на брутното възнаграждение и изчисляването на специфични за ведомството, специфични за служителите и правни удръжки.

Ключови функционалности:

- Основно заплащане и изчисление на надница;
- Обработка на брутна към нетна ведомост заплати;
- Обработка на банкови преводи;
- Осчетоводяване в Главна книга;
- Правни удръжки, данъци и обработка на парични преводи;
- Обработване със задна дата и в края на годината;
- Локализация спрямо българско законодателство;
- Отчитане, съответствие и одит.

SAP SuccessFactors Employee Central предлага автоматизирани работни потоци и интелигентни услуги, които позволяват управление на процесите и свързаните трансакции. Това решение дава възможност за подробен анализ на бизнес процесите, вземане на стратегически решения и по-добра ефективност на процесите. С комбинацията от анализи на данни в реално време и интегрирани софтуерни възможности може да се управляват профилите на служителите, организационните диаграми, както и придобивките, времето и присъствието на служителите.

Ключови функционалности:

- Електронно досие;
- Позиция и организационно управление;
- Време и присъствие;
- Self-service портал за отпуски и др.;
- Отчети.

SAP Business AI е набор от приложения, услуги и инструменти в областта на изкуствения интелект, чиято цел е да подпомогне потребителите да се справят с предизвикателствата чрез вградените възможности на изкуствения интелект.

Интеграция с ИФИС - въведените данни в новите функционалности за управление на работна заплата ще се отразяват автоматично по дебит и кредит на съответните сметки в модул „Финансово счетоводство“ на текущата SAP система.

2. Видове потребители според нивата на достъп:

- Всички служители, на които се управлява работната заплата в системата;
- Служители, които администрират процеса и изготвят работните заплати.

Услугата включва описаните дейности в следната таблица.

№	Дейност
1.	Осигуряване (доставка и активиране) на SAP абонаментни облачни лицензи и SAP постоянни лицензи
2.	Изграждане и внедряване на SAP функционалности за управление на работна заплата
3.	Осигуряване на поддръжка Enterprise Support на SAP постоянни лицензи
4.	Поддръжка и администриране на SAP функционалности за управление на работна заплата

V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДЕЙНОСТИТЕ

5.1. Дейност 1 – Осигуряване (доставка и активиране) на SAP абонаментни облачни лицензи и SAP постоянни лицензи

Изпълнителят осигурява SAP лицензи, описани в Таблица 1 и Таблица 2:

Таблица 1

SAP абонаментни облачни лицензи	Метрика	Брой	Функционалност
SAP SuccessFactors Employee Central (3% CPI increase)	потребител	3300	Лиценз необходим за достъп до системата от всеки служител в съответните ведомства с определени права.
SAP AI Unit	пакет (25 потребителя	1	

Таблица 2

SAP постоянни лицензи	Метрика	Брой	Функционалност
SAP Payroll processing for SAP S/4HANA	потребител	3300	Лиценз необходим за достъп до системата от всеки служител в съответните ведомства с определени права.
SAP HANA runtime edition for applications & SAP BW - New/Subsequent 15%			

За извършената доставка Изпълнителят предоставя на ръководителя на проект от страна на АМС копие на писмо от официалния представител на SAP SE за Република България, удостоверяващо доставката на лицензите с включено лицензиране на база данни HANA с посочена дата на активиране на облачните лицензи и посочена начална дата за включена поддръжка тип „Enterprise Support“ и приложен към писмото сертификат за краен потребител (End User Certificate).

Срок за изпълнение на Дейност 1 – до 2 месеца от подписване на актуализираната заявка.

5.2. Дейност 2 - Изграждане и внедряване на SAP функционалности за управление на работна заплата

Дейност 2 включва следните поддейности:

5.2.1. Изграждане на SAP функционалности за управление на работна заплата:

Изпълнителят извършва анализ на бизнес процесите;

Изграждането включва конфигурация и къстъмизация на новите функционалности за управление на работна заплата, с които ще бъде надградена ИФИС, съгласно изискванията на Бенефициера;

Изпълнителят извършва всички конфигурации и къстъмизации на новите функционалности в тестова среда;

След извършване на тестване и успешно му приключване в тестова среда, Изпълнителят изгражда новите функционалности в продуктивна среда и извършва всички необходими действия за внедряване.

5.2.2. Тестване и внедряване

Изпълнителят провежда вътрешни тестове, в тестова среда и отстранява констатираните грешки, пропуски и недостатъци. Изпълнителят има задължението да осигури инсталирането и всички необходими настройки в тестова среда, както и да зареди необходимите данни, списъци, потребители и други за целите на първоначална инициализация за тестване. Тестването се осъществява по съгласуван между страните начин като се обхващат всички елементи, обект на тестване. За нуждите на тестването Изпълнителят изготвя тестови сценарии.

За резултатите от тестването Бенефициерът предоставя по електронната поща на Изпълнителя или по друг, уточнен между страните начин, констатираните несъответствия и грешки като определя подходящ срок за отстраняването им.

Броят итерации на тестването се определя от удовлетвореността на Бенефициера от реализацията, на база изпълнението на изискванията на Бенефициера.

След успешното приключване на тестването се подписва Протокол от приемни изпитания, с приложени резултати от тестовите сценарии;

След подписан Протокол за приемни изпитания и въз основа на Заповед за внедряване, съгласувано с Бенефициера, Изпълнителят извършва внедряване на новите функционалности.

След успешно извършено внедряване, Бенефициерът създава необходимата организация за нормалната експлоатация на системата като определя датата на продуктивния старт.

5.2.3. Обучение

Изпълнителят организира и извършва обучение на потребителите за начина на работа със системата по предварително изготвена програма за обучение. Обучението може да се осъществява дистанционно, по електронна поща и посредством срещи на място, или други начини за комуникация.

5.2.4. Документация

Цялата проектна документация и всички технически описания, ръководства за работа, администриране и поддръжка на системата, включително и на нейните съставни части е на български език.

Всички документи трябва да бъдат предоставени от Изпълнителя в електронен формат на български език, позволяващ пълнотекстово търсене / търсене по ключови думи и копиране на части от съдържанието от оригиналните документи във външни документи, за вътрешна употреба на Бенефициера.

Документацията като минимум следва да съдържа:

Ръководство за инсталация и администриране;

Ръководство на потребителя.

5.2.5. Срок за изпълнение на Дейност 2 – считано от подписване на актуализираната заявка до 3 месеца от приключване на Дейност 1.

5.3. Дейност 3 - Поддръжка тип „Enterprise support“ на SAP постоянни лицензи

Дейността започва да тече от месеца, следващ месеца на доставка на SAP постоянните лицензи.

Дейността се предоставя от лице, оторизирано от производителя на софтуера или официален негов представител за предоставено право на извършване на разпространение/доставка на продукти SAP и предоставяне на поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP на територията на Република България.

Изпълнителят следва да осигури достъп до всички услуги, включени в SAP Enterprise Support за България и да обхваща:

1. Подобрения:

- a. Осигуряване на достъп до коригиращи пакети/обновления в лицензирания софтуер и налични инструменти за инсталирането им, предоставяни от производителя;

- b. Технологични обновявания за поддръжка на базата данни.
2. Достъп до Глобална поддръжка (SAP Support Portal), осигуряваща:
- a. Ползване на базата данни от знания на SAP, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за лицензиантите и партньорите на SAP;
 - b. SAP бележки (notes) за софтуерните грешки, информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки, както и корекции, които да се внедрят в SAP системата, препоръчвани решения;
 - c. Инструменти и указания за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP.
3. Управление на инциденти
- a. За инциденти с критичен и с най-висок приоритет, следва да се осигури директна връзка със SAP експерти за анализ и препоръки за отстраняване.
 - b. За управлението на инциденти, се осигуряват качествените параметри като времена за реакция съгласно условията на Enterprise Support на SAP.

Срок за изпълнение на Дейност 3 – 36 месеца от месеца, следващ месеца на доставка на постоянните лицензи.

5.4. Дейност 4: Поддръжка и администриране на SAP функционалности за управление на работна заплата

5.4.1. Дейности по техническо поддържане на ИТ инфраструктурата:

- Поддържане актуална конфигурация и администриране на SAP Router;
- Администриране достъпа на потребителите до сървърите на системата. Промяна на права, роли, потребителски менюта. Осигуряването на първоначален достъп се осъществява чрез електронно подписано искане, изпратено по електронна поща от Бенефициера;
- Проверки на тестовата, продуктивната системи: Daily tasks checks, Weekly checks, Monthly checks;
- Анализ на седмичните Early Watch Alerts, и се взимат превантивни мерки в зависимост от посочените потенциални проблеми;
- Мониторинг на логовете (системен лог, лог на приложението, лог за сигурност и др.);
- Мониторинг на базата данни. Анализ и решаване на установени проблеми при мониторинга;
- Поддръжка на пространството на базата данни;
- Копиране на продуктивен в тестов клиент, на продуктивна в тестова система на база на анализ и установена необходимост;
- Изпълнение на Transport requests – документиран промени по системите;

- Поддържане функционалностите, работоспособността и обновяване на SAP Solution Manager, за извършване на мониторинг, EWA, предоставяне на услуги и др. съгласно изискванията на SAP SE. Промяна на системни настройки, update и upgrade на системите;
- Дефиниране на Background jobs за изпълнение на повтарящи се или тежки задачи.

5.4.2. Дейности по поддържане на приложната среда:

- Въвеждане, промяна и изтриване на основни записи, подадени от крайните потребители. Проверка на подадените данни за коректност и избягване на повторения;
- Следене актуалността на въведените номенклатури;
- Отстраняване на недостатъци, свързани с текущите настройки на системата и допълнителните програми, разработени за специфичните бизнес процеси. Корекция на стандартни програми и др. компоненти чрез SAP ноти;
- Имплементиране на SAP ноти при възникнала необходимост;
- Генериране на справки и отчети по искане на Бенефициера;
- 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 от Изпълнителя или Бенефициера заявки по електронна поща или по телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от Бенефициера ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя;
- Оказване на консултации и помощ на потребителите;
- Провеждане на обучение на служители;
- Регулярно се извършва мониторинг и проверка с професионален софтуер на всички защитни механизми съгласно добри практики.
- Създаване на профили на потребителите със съответните им права в продуктивна и тестова система въз основа на попълнени бланки (по образец на Бенефициера) за създаване, изтриване или промяна на потребител. Същите се подписват с електронен подпис от Бенефициера.

5.4.3. Срок за изпълнение на Дейност 4 – стартира след успешно внедряване на системата и е със срок до крайния срок на Дейност 3.

6. НИВО ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПОДДРЪЖКАТА ПО ДЕЙНОСТ 4

6.1. Изпълнителят следва да създаде организация за управление на качеството за изпълнението на Дейност 4.

В тази връзка Ръководителят на договора от страна на Изпълнителя е отговорен 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 договора от страна на Бенефициера и служителя му по МИС.

6.2. 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 договора от страна на Бенефициера незабавно информира по електронната поща ръководителя на договора на Изпълнителя, както и съответните служители на Бенефициера и Изпълнителя с квалификация за спазване на изискванията за мрежова и информационна сигурност и идентифициране на инциденти, свързани със сигурността.

6.3. За осигуряване на качеството на дейността, Изпълнителят следва да:

- а) При необходимост Изпълнителят предоставя на Бенефициера ръководство за работа със СУЗ. Заявките, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикет“), се делят на два основни типа:
 - „поддръжка“ - за всички периодически изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на Системата, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в Таблица 1;
 - „промяна“ - за дейности, свързани с извършване на промяна или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация, обучение и др. В обхвата на дейността се реализират само промени, за които не се изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в бизнес процеси. Заявките за изготвяне на справка, отчети или извадки от данни от Системата се считат за заявка от тип „промяна“. Когато заявката е тип „промяна“, приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните.
- б) осигури отстраняването на инциденти/проблеми при работа с приложния софтуер, свързан с функционирането му в работното време, при постъпила заявка 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	Срок за отстраняване на инцидента/проблема, тах
1	1 ч.	4 ч.	24 ч.
2	2 ч.	24 ч.	72 ч.
3	1 раб. ден	1 седмица	7 раб. дни
4	1 раб. ден	1 седмица	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 снижи 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) *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“.*

Таблица 2

Приоритети на инциденти/проблеми

Приоритет	Въздействие върху изпълнението на работните процеси, обхванати от приложния софтуер в обхвата на Дейност 3
1 Критичен	Пълно прекъсване на една или повече услуги, предоставяни от системата, свързани с критични за дейността функции на общините в момента на възникването им; Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на служители от общините да ги използват; Създава висок риск за компрометиране на информация в приложния софтуер.
2 Висок	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.
3 Среден	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 общините. 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“.
Забележка: Приоритетът на възникнал инцидент се определя от заявителя. 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.	

6.4. Взаимодействие на екипа на Изпълнителя с други екипи, имащи отношение към предоставянето на услугата:

При необходимост от ескалиране на възникнал инцидент към SAP Support, същият се вписва от SAP администратор в SAP Solution Manager. 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.

7. ОБЩИ ИЗИСКВАНИЯ. МРЕЖОВА И ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ

- 5.1. Изпълнителят осигурява изпълнението на приложимата нормативна уредба, в т.ч. на Закона за електронно управление (ЗЕУ) и поднормативните актове към него, Закона за киберсигурност, НМИМИС, Закона за защита на личните данни и др.
- 5.2. Във връзка с мрежовата и информационната сигурност (МИС) 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 Възложителя. За целта, ангажираните от Изпълнителя за предоставяне на услугата лица, в т.ч. и на трети страни, с които Изпълнителят има сключен договор за изпълнение, които ще имат достъп до информация и активи на Бенефициера, подписват декларации за опазване на информацията, които се предават по електронен път 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 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;
 - 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 Възложителя и на Бенефициера.