

Приложение № 2
към рамков договор с рег. № МЕУ-СИ-Д-
14/14.07.2025 г. на МЕУ (рег. № РД-20-
35/15.07.2025 г. на ИА ИЕУ и ПО-16-
2241/14.07.2025 г. на ИО АД)

ЗАЯВКА по Рамков договор с рег. № МЕУ-СИ-Д-14/14.07.2025 г. на МЕУ (рег. № РД-20-35/15.07.2025 г. на ИА ИЕУ и ПО-16-2241/14.07.2025 г. на ИО АД)		☐
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-20-35 от 15.07.2025 г. (актуализирана)		☒ 1
Позиция от ПГ-2026 г.:	№ по ред от ПГ	6.4
Описание на проект съгласно ПГ:	Поддръжка на услуги в ПЕУ (за срок от 9 месеца)	
CPV код	72000000-5	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	Рег.№ МЕУ-1171/27.01.2026 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		До 115 040,66 евро без ДДС ²
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодически, авансово или др.)		На части, както следва: За периода 27.01.2026 г. – 26.10.2026 г. - след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния едномесечен период и фактура на стойност 12 782,00 евро без ДДС за съответния едномесечен период. ³
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		НЕ

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² В случай, че изпълнението на заявката се прекрати преди изтичане на 9 месечния период дължимата сума за периода се изчислява пропорционално за времето, през което реално е предоставяна услугата.

³ В случай, че изпълнението на заявката се прекрати преди изтичане на 9 месечния период, последният период се определя спрямо датата на прекратяване и дължимата сума за него се изчислява пропорционално за времето, през което реално е предоставяна услугата.

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

Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	27.01.2026 г. – 26.10.2026 г. или до датата на приемане на Дейност 3 от заявка по ред 10 от ПГ 2025	
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)	На части, както следва: За периода 27.01.2026 г. – 26.10.2026 г. - с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния едномесечен период. ⁴	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Приложение 1 - Технически параметри (ТП)	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:

⁴ В случай, че изпълнението на заявката се прекрати преди изтичане на 9 месечния период, последният период се определя спрямо датата на прекратяване.

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ :		
Ръководител на проект по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител на договора от страна на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		<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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
за
Поддръжка на услуги в ПЕУ

СЪДЪРЖАНИЕ

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	6
1.1. Технологични дефиниции.....	6
2. ВЪВЕДЕНИЕ	7
2.1. Цел на документа.....	7
2.2. За Бенефициера – функции и структура.....	7
3. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ.....	8
3.1. Описание на порталната платформа	9
3.2. Интеграция с информационни системи	13
3.3. Връзки с информационни системи.....	13
3.4. Уеб услуги за интеграция с Портала на електронното управление	14
3.5. Основни функционалности на портала	14
3.5.1. Каталог на услуги.....	15
3.5.2. Управление на информацията публикувана за институции.....	15
3.5.3. Централизирана система за управление на профили	16
3.5.4. Моето пространство	16
3.5.5. Допълнителни модули.....	18
3.5.6. Административен модул	18
3.5.7. Федерирани портали (уебсайтове) и управление на съдържание в тях .	19
4. ОБХВАТ НА ПОДДРЪЖКАТА	19
4.1. Единна точка за контакт (Service Desk - Система)	20
4.2. Гарантирано време за реакция	22
4.3. Управление на инциденти	25
5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОКУМЕНТАЦИЯТА.....	26

1. РЕЧНИК НА ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

1.1. Технологични дефиниции

Система	Информационна система, нейните модули/приложения или част от нейни компоненти, предмет на поддръжка
Наличност на Системата в проценти	Процентът на договорените часове, за които компонент или услуга е достъпна за определен период от време.
Работни дни	От Понеделник до Петък без националните и официални празници.
Работни часове (Работно време)	09:00 -17:00 всеки работен ден
Продължително прекъсване	Прекъсване на услугата за повече от четири (4) работни часа
Планирана недостъпност	Планирано прекъсване на една или повече услуги.
Недостъпност	Неспособността на услуга или част от услуга да осигури нормалното обслужване
Непланирана недостъпност	Неочаквано прекъсване на една или повече услуги или значителна деградация на качеството на предлаганата услуга.
Време за реакция	Времето между часа и минутата на подаване на заявка за инцидент и часа и минутата на отговора, че се работи по инцидента/проблема.
Инцидент	Инцидент е всяко намаляване на качеството или недостъпност на предоставяна услуга и/или непланираното ѝ прекъсване, както и неизправност на елемент от инфраструктурната конфигурация

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. Цел на документа

Целта на настоящия документ е да опише изискванията за осигуряване на поддръжка на **Портал на електронното управление и федерираните портали (сайтове на администрациите)**.

2.2. За Бенефициера – функции и структура

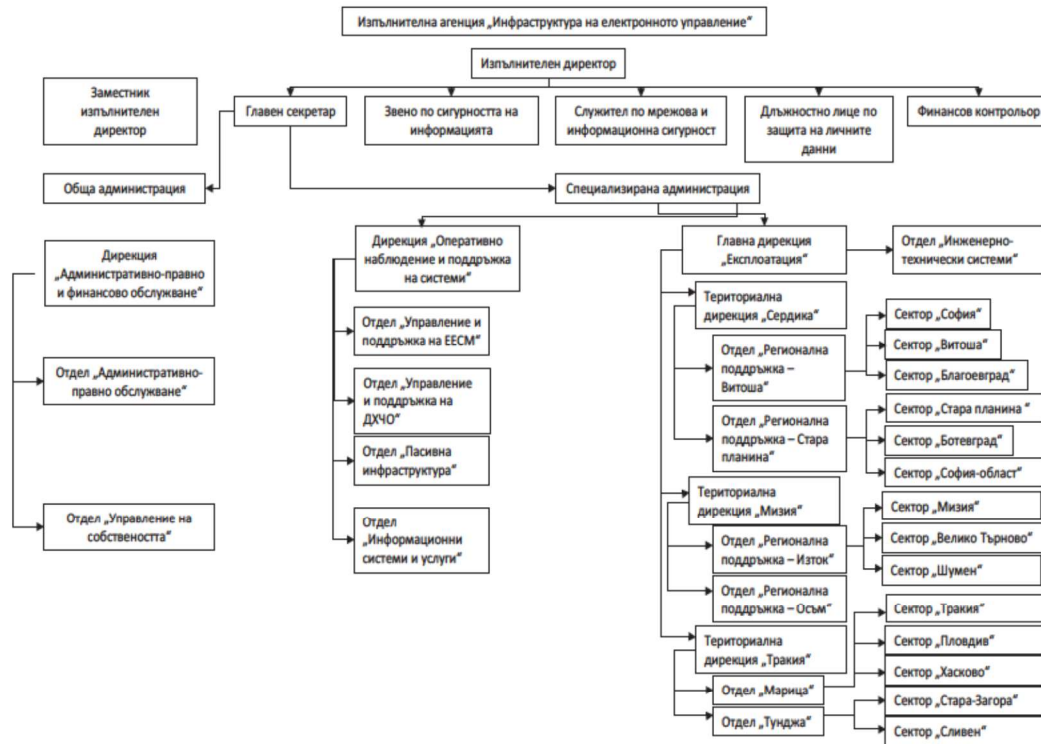
Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИАИЕУ/БЕНЕФИЦЕРА/Агенцията) е юридическо лице на бюджетна издръжка със седалище в гр. София.

Съобразно устройствения си правилник, Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ (ИАИЕУ) има задължение да:

- (1.) Съблюдава нивото на качеството на обслужване на свързани с електронното управление централни компоненти на електронното управление;
- (2.) Изпълнява дейности по прилагането на процедури за обслужване на потребители, управление на инциденти и проблеми, свързани с централизирано предоставяне на електронни административни услуги и/или електронни услуги, като осъществява оперативно наблюдение на комуникационно-информационни системи;
- (3.) Извършва анализи и изготвя доклади за състоянието на наблюдаваните ресурси;
- (4.) Уведомява отговорните лица при прекъсване на услуги и на нормалното функциониране на отделни компоненти и системи;
- (5.) Планира и управлява непрекъснато и координирано предоставяне на ИКТ услуги на електронното управление.

При изпълнение на своите функции ИАИЕУ се води от Закона за електронното управление (ЗЕУ), Закона за електронната идентификация (ЗЕИ), Закона за електронните съобщения (ЗЕС), други закони и подзаконовни нормативни актове.

Структурата на Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“ е представена във Фигура 1:



Фигура 1. Структура на Изпълнителна агенция „Инфраструктура на електронното управление“

3. ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Съгласно чл. 12 от Закона за електронно управление Министерът на електронното управление изгражда и поддържа портал на електронното управление (ПЕУ), който е реализиран като единна точка за достъп до електронни административни услуги на всички администрации, електронни услуги предоставяни от лица, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги.

Порталът на електронното управление е разработен в рамките на проект „Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни

административни услуги“, финансиран по Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

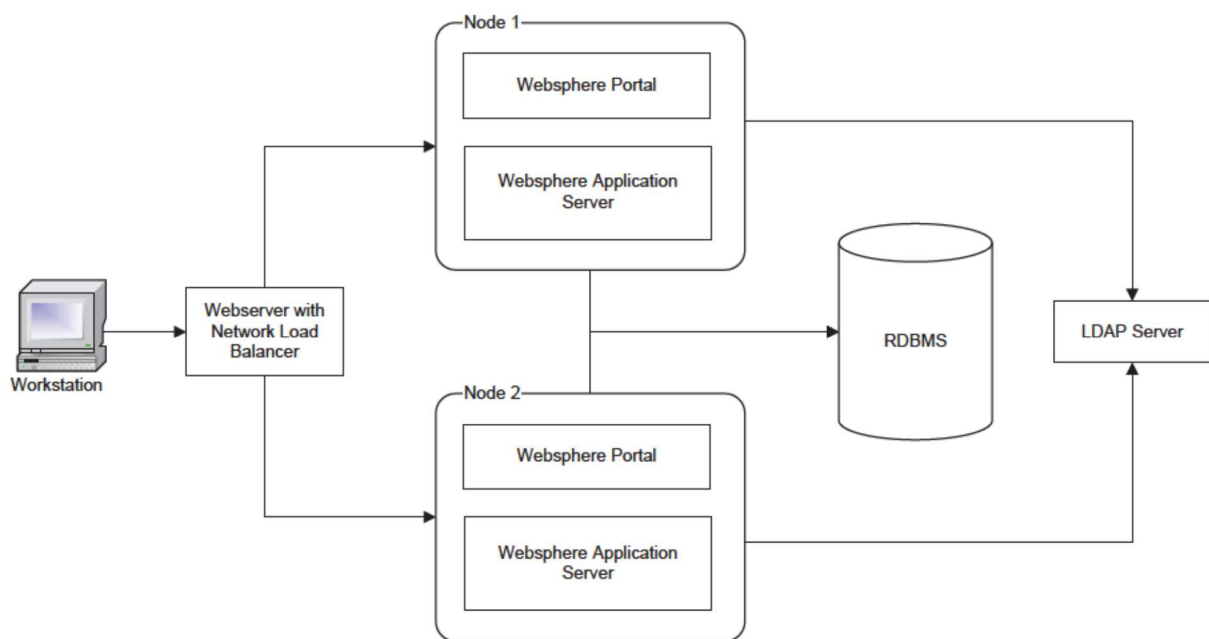
Порталът е централизирана платформа за достъп до електронни административни услуги, базирана на web-интерфейс, достъпен чрез стандартен браузър от потребителските устройства. Порталът предоставя възможност за заявяване, плащане и получаване на ЕАУ от физически и юридически лица, включително чрез персонализирано пространство „Моето пространство“.

Чрез порталната платформа на ПЕУ се реализира безплатна услуга за федерирани портали на администрации. Порталната платформа представлява облачно решение за изграждане на сайтове по предварително подготвен шаблон в рамките на единна инфраструктура. Шаблоните позволяват относителна персонализация на облика на сайта, но запазват структурата с цел улеснение на крайния потребител и създаване на единна визуална онлайн идентичност на държавните институции. Платформата се поддържа от екипите на МЕУ и ИА ИЕУ, а съдържанието на федерирания портал - от екипите на съответната администрация, за която е създаден.

3.1. Описание на порталната платформа

Порталът работи върху софтуерен пакет с търговско наименование HCL Digital Experience 9.5 (подобрение на IBM Websphere Portal), който представлява набор от инструменти за създаване и управление на уеб приложения, портални сайтове, уеб страници, тяхното съдържание и структура.

Порталът е интегрирана технологична среда, която кооперира и съвместява набор от програмни и технологични средства в комплексно решение. Порталът е изграден върху обща платформа, на базата на IBM WebSphere компоненти – Websphere Application Server (Network deployment edition) и приложение WebSphere Portal Server.



Фигура 2 - Обща схема на системната архитектура на ПЕУ

Конфигурацията на Портала е „кълъстерна“ и управлява възлите (nodes) в синхрон. Управлението на кълъстера се извършва от Management/Search машина. При отпадане на Management възела, останалите възли продължават да работят с последно зададената конфигурация в кълъстера. По този начин се постига отказоустойчивост на решението.

Компонентът от инфраструктурата „Web сървър“ играе ролята на посрещач заявките и разпределящ натоварването. При отпадане на някой от сървърите за приложението, този компонент ще изпраща заявките само към работещия.

- Webserver with Network Load Balance - IBM HTTP(S) сървър с WebSphere plug-in – получава HTTP заявките на клиентите и ги пренасочва към определена инстанция на WebSphere Application Server и Портала;
- Портално уеб приложение (Web Application) – Java web application container, който включва модулите на IBM WebSphere Portal;
- Приложен Сървър (Application Server) – J2EE Server – IBM WebSphere Application Server;
- СУБД – DB2, представен като RDBMS на диаграмата;

- Интеграция с външни системи – интеграция за предоставяне на следните услуги: PKI Services, LDAP Services и др. На диаграмата е представен като LDAP сървър.

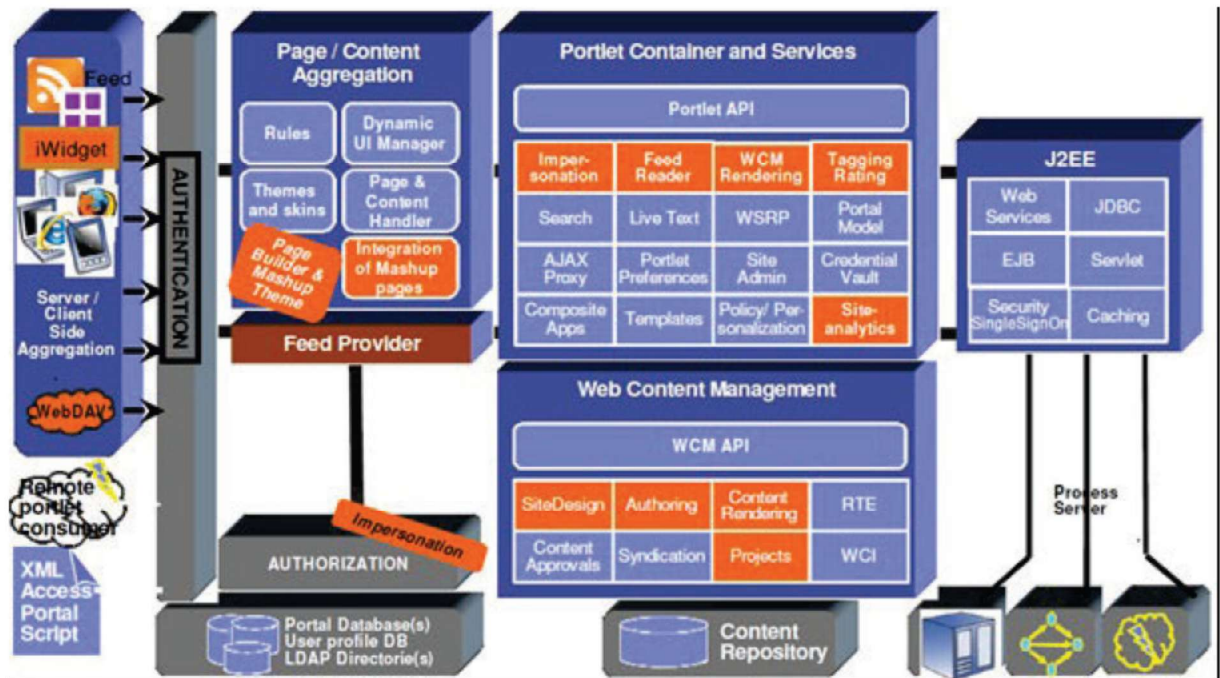
Обособени са три среди:

- продуктивна (live), която достъпват заявителите административни услуги;
- подготвителна (stage), в която се изготвя, преглежда и одобрява съдържание за публикуване;
- тестова среда (test), чрез която всички, които трябва да се интегрират към Системата, могат да тестват интеграцията си, без да застрашават работата на продукционната среда.

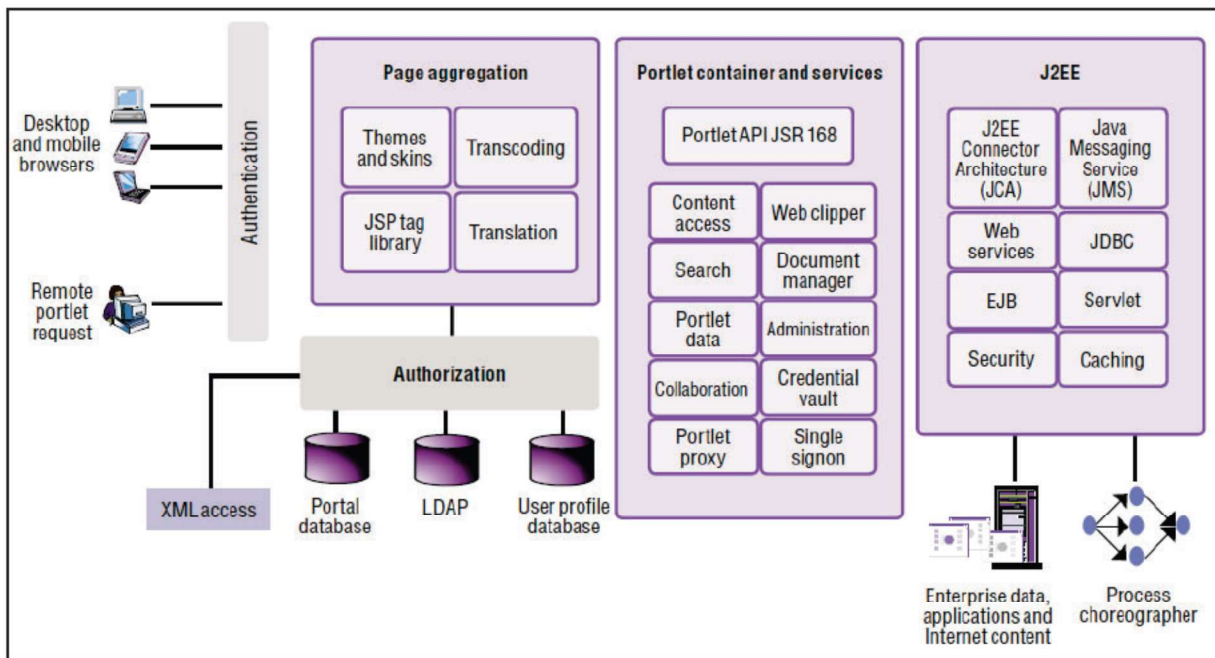
Порталното решение ясно се определя като трислойна архитектура:

- Презентационен слой – основните портални компоненти за изграждане на потребителския интерфейс: портлети, HTML форми, JSP страници и др.
- Бизнес слой – библиотеки от Java класове и Java Bean компоненти работещи в J2EE Server среда и услуги.
- База данни – имплементира съхраняването и извличането на данните, независимо от конкретната СУБД и архитектура на данните.

Порталното приложение, изградено, чрез IBM WebSphere Portal 9.5. представлява Java уеб контейнер, който включва Java уеб компоненти. Архитектура на функционалните компоненти на WebSphere Portal е следната:



Фигура 3 - Функционални компоненти на порталното решение



Фигура 4 - Софтуерни компоненти на порталното решение

Различните браузъри или крайни устройства (мобилни и стационарни) достъпват портала чрез HTTP(s) протокола. Заявките им се обработват от приложен веб сървър,

който ги насочва към сървлети, портлети и други сървърни компоненти. Websphere Portal сървлети, портлети и приспособления изграждат всяка една уеб страница, чрез агрегиране на информацията от портални конфигурации и/или връзки чрез приложен програмен интерфейс. Изградената уеб страница се предоставя обратно по HTTP(s) до крайния клиент/устройство.

3.2. Интеграция с информационни системи

Реализирани са следните интеграции:

- Хоризонталните системи на електронното управление, чрез Интеграционна шина за достъп и управление на IT услуги и данни, реализирана чрез IBM Data Power и IBM APP Connect;
 - о Система за управление на електронни форми (еФорми);
 - о Система за електронно плащане (еПлащане);
 - о Система за електронно връчване (еВръчване).
- Система за електронна автентикация (еАвт);
- Административен регистър чрез Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) за:
 - о осигуряване на актуалност на съдържанието, описващо институциите — доставчици на административни услуги и техните структури.
 - о осигуряване на актуалност на съдържанието, описващо административните услуги, които доставчиците на административни услуги предоставят ;
- Среда за междурегистров обмен – RegiX, за достъп до справки от:
 - о ТРРЮЛНЦ/ БУЛСТАТ;
 - о Регистър на населението, Национална база данни „Население“

3.3. Връзки с информационни системи

В работното пространство на потребителите (административни органи, организации и граждани) са приложени хипервръзки към следните ресурси:

- Информационна система за обмен справочна и удостоверителна информация (RegiX);
- Единна система за управление на човешките ресурси в държавната администрация;

- Централизирана автоматизирана информационна система „Съдебен статус“ на Министерство на правосъдието;
- Информационна система на Агенция на хората с увреждания;
- Единният здравноинформационен портал;
- Гаранционният фонд - проверка за наличие на застраховка „Гражданска отговорност“ на МПС;
- БГ ТОЛ – проверка за валидност на винетка или закупуване на винетка онлайн;
- Портал за електронни административни услуги на Министерство на вътрешните работи - Проверка на задължения по СУМПС (шофьорска книжка) или ФИШ/АУАН/НП с възможност за извършване на плащане;
- Регистъра на банковите сметки и сейфове;
- Централния кредитен регистър;

За услугите, предоставяни от административните органи, разполагащи със собствена информационна система, същата се достъпва чрез хипервръзка в описанието на съответната услуга.

3.4. Уеб услуги за интеграция с Портала на електронното управление

ПЕУ предоставя веб услуги за интеграция, касаещи съдържанието за електронните административни услуги, поддържани в ПЕУ, което може да се използва повторно:

- Представяне на списък от услуги, предоставяни от администрацията;
- Предоставяне на съдържание за унифицирана административна услуга;
- Предоставяне на съдържание за други данни за предоставянето на унифицирана административна услуга от конкретна администрация;
- Предоставяне на съдържание за предоставянето на унифицирана административна услуга от конкретна администрация.

3.5. Основни функционалности на портала

Порталът е реализиран със софтуерна архитектура, ориентирана към услуги – Service Oriented Architecture (SOA).

Взаимодействията между отделните модули в Портала и интеграциите с външни информационни системи са реализирани и описани под формата на уеб услуги, достъпни за ползване от други системи в държавната администрация, а за определени услуги – и за гражданите и бизнеса.

3.5.1. Каталог на услуги

Разработен е Каталог на услугите, включващ процедура и методология за актуализация. Каталогът на услугите е съобразен с общ модел на данни за описване на обществените услуги, предлагани от администрациите, наречен Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP), което улеснява достъпът на гражданите и бизнеса до обществени услуги не само от България, но и от страните членки на ЕС.

- Изградена таксономия по CPSV-AP модел за обществените услуги;
- Възможност за категоризация по житейски и бизнес събития;
- Унифицирани и индивидуализирани описания на услуги.

Реализирани са методология и механизми за управление и поддържане в актуално състояние на информацията за услугите и техните доставчици, включително и чрез интеграция с Административния регистър.

Създаден е механизъм за търсене на услуги по име, по категория или по доставчик.

3.5.2. Управление на информацията публикувана за институции

- Публикуване на информация за доставчиците на електронни услуги - централни, териториални и други администрации;
- Пълна интеграция с Административния регистър;
- Актуализиране на информацията за администрациите при промяната ѝ в административния регистър;
- Ръчно въвеждане на доставчици на административни услуги – лица по чл. 1, ал. 2;
- Автоматизирани процеси за създаване, актуализация и деактивиране.

3.5.3. Централизирана система за управление на профили

Разработена е система за съхранение и управление на потребителските профили и ролите на потребителите в ПЕУ. С роля „Администратор“ се управляват основните данни за профилите на юридически лица и правата на асоциираните потребители в хоризонталните системи и Портала.

Функционират следните видове профили на:

- физическо лице;
- юридическо лице;
- административен орган (доставчик по чл. 1, ал. 1 от ЗЕУ);
- лица, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги (доставчик по чл. 1, ал. 2 от ЗЕУ).

Изградени са следните функционалности:

- Административен панел за управление на роли и права за достъп на всяка група, в зависимост от установени от МЕУ политики;
- Възможност за актуализация на данни в профил на потребител чрез връзка към НБД „Население“ и ТРРЮЛНЦ/ БУЛСТАТ;
- Поддържане, добавяне и редактиране на информация от потребителя, която е свързана с него или с негови желания, права и задължения;
- Възможност за управление на достъпа, настройки и деактивиране на профил, история на активността;
- Поддръжка на история и активност на потребителя.

3.5.4. Моето пространство

Чрез интеграция със системата за еАвтентикация, крайните потребители на Портала могат да използват нормативно установени средства за идентификация, за да достъпват функционалностите на портала. Персонализираното за потребителя работно пространство в Портала, според качеството в което лицето го достъпва, се нарича „Моето пространство“ или „Работно пространство“.

Потребителите получават достъп след регистрация в Портала. Интеграцията на потребителския интерфейс с хоризонталните системи и хипервръзките към външни ресурси предоставя достъп до различни функционалности в зависимост от вида на потребителския профил и средството за идентификация.

Работно пространство „Моето пространство“ е персонализирана зона за потребителите с:

- избор на услуга;
- подадени заявления;
- получени съобщения;
- хипервръзки към услуги, предоставяни от административни органи и лица, осъществяващи публични функции, и на организациите, предоставящи обществени услуги;
- история на достъпа.

Работно пространство за юридически лица:

- Достъп на потребителите след регистрация/оторизация;
- Потребителски интерфейс, чрез който да се осъществява достъп до услуги и информация по заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги;
- Интеграция на потребителският интерфейс с хоризонталните системи;
- Управление на профилите на потребители, регистрирани за достъп до работното пространство.

Работно пространство за администрации и лицата по чл. 1, ал. 2 от ЗЕУ

- Достъп на потребителите след регистрация/оторизация;
- Потребителски интерфейс, чрез който да се осъществява достъп до услуги и информация по заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги. Интеграция на потребителският интерфейс с хоризонталните системи;
- Преглед и управление на заявени услуги;

- Въвеждане и актуализация на публикувана информация за администрацията и електронните услуги, които предоставя;
- Управление на достъпа до профила на администрацията;
- Въвеждане на метаданни за електронни услуги;
- Изпращане на заявка с искане на заплащане на заявена електронна услуга.

3.5.5. Допълнителни модули

- Инструменти за удовлетвореност на потребителите (анкети);
- FAQ, База знание за работа с федерираните портали (уебсайтове);
- Поддръжка на многоезичност;
- Статистика и аналитични справки.

3.5.6. Административен модул

Порталната платформа осигурява гъвкави инструменти за администриране на потребителски права и роли за достъп, чрез които се определя и управлява достъпа на потребителите до конкретни страници, компоненти, инструменти за управление и конкретни набори от функционалности на системата.

До административния модул на Портала имат достъп администратори със следните роли:

- Глобален администратор — има пълен достъп до управление на всички функционалности и съдържания в контекста на порталната платформа, в това число управление на права и роли за достъп до Портала и федерираните портали (уебсайтове);
- Мениджър на федерирани портали (уебсайтове) — създава нови портали, управлява структурата им и предоставя права и роли на мениджърите на съдържание;
- Мениджър на съдържание — създава и управлява съдържание на Портала или на федериран портал;
- Администратор на Портала — управлява Централизираната система за управление на профили (ЦСУП), създава и управлява съдържание на Портала.

За администриране на Портала в административния модул са налице инструментите за:

- Управление на административни структури;
- Управление на административни услуги;
- Управление на Профили;
- Обратна връзка;
- Журналиране (лог) на събития, относно действията свързани с потребителски профил – регистрация, deregистрация, редакция, активност.

Внедреното решение осигурява проследимост на действията на всеки потребител (одит), както и версия на предишното състояние на данните/съдържанията, които той е променил в резултат на своите действия (системен журнал).

3.5.7. Федерирани портали (уебсайтове) и управление на съдържание в тях

Разработени са 6 (шест) шаблона за изграждане на сайтове на администрации, съобразно различните специфики на администрациите, достъпни на адрес: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-administrations/federirani-portali/federirani-portali>

Разработените шаблони са съобразени с общ модел на данни за описване на обществените услуги, предлагани от администрациите, наречен Core Public Service Vocabulary Application Profile (CPSV-AP). Шаблоните позволяват относителна персонализация на облика на сайта, но запазват структурата с цел улеснение на крайния потребител и създаване на единна визуална онлайн идентичност на държавните институции.

4. ОБХВАТ НА ПОДДРЪЖКАТА

Обхватът на поддръжката включва:

- Извършване на диагностика на докладван инцидент с цел осигуряване на правилното функциониране на Портала на електронното управление и федерираните портали (сайтове на администрациите);

- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули, които са в обхвата на поддръжката;
- Възстановяването на Портала на електронното управление и федерираните портали (сайтове на администрациите) и данните при евентуален срив, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Поддръжка и оптимизация на производителността на Портала на електронното управление и федерираните портали (сайтове на администрациите);
- Извършване на диагностика на докладван инцидент с цел минимизиране и/или елиминиране влиянието на инцидентите осигуряване на правилното функциониране на Портала на електронното управление и федерираните портали (сайтове на администрациите);
- Експертни консултации чрез Единна точка за контакт (Service Desk - Система) за системните администратори на Бенефициера за идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Актуализация и предаване на нова версия на документацията на системата в случаите, в които са извършени действия по отстраняване на дефекти и грешки, в рамките на поддръжката;
- Тестове на приложението с нови версии на операционните системи и бази данни, корекции при възникнали проблеми.

4.1. Единна точка за контакт (Service Desk - Система)

Изпълнителят предоставя услугите по поддръжка, като предоставя единна точка за достъп чрез единна система за управление на заявки (СУЗ), чрез която ще се организират процесите за регистрация на заявки и тяхното обслужване до пълното им затваряне.

СУЗ представлява софтуер за регистриране и назначаване на инциденти, чрез която да бъдат регистрирани възникналите проблеми и инциденти, свързани с правилното функциониране на Портала на електронното управление.

СУЗ се осигурява, поддържа и конфигурира от Изпълнителя за нуждите на проекта, като правата и нивата на достъп на потребителите трябва да се задават от администратор на Изпълнителя още при тяхната регистрация.

Всички заявки за обслужване следва да се подават в писмена форма чрез СУЗ, осигурена от Изпълнителя.

При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост. В СУЗ се подават заявки от Бенефициера, които следва да включват:

- Извършените действия по анализ и установяване на инцидента от страна на администратора на Бенефициера;
- Всички необходими прикачени файлове – скрийншотове и лог файл на системата, необходими за анализ на грешките и лесна комуникация между екипите на Бенефициера и Изпълнителя;
- Приоритет – приоритетът на инцидент се определя от Бенефициера в зависимост от нивото на влияние на инцидента върху работата в съответната структура, съобразен с категоризацията им описана в т. 5.3 в настоящия документ. В случай че Бенефициерът не определи правилно приоритетът, Изпълнителят може да го коригира като описва кратко в СУЗ причините за намаляване/повишаване на приоритета.

След приложено решение от екипа на Изпълнителя по дадена заявка, до пет дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или отваряне наново. Ако такива действия не бъдат извършени, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

4.2. Гарантирано време за реакция

Времето за реакция се отчита от момента на подаване на инцидента до момента на потвърждаването чрез СУЗ. Времето за реакция на инциденти е в зависимост от приоритета на инцидента. Редът на отстраняване на инцидентите се определя в зависимост от техния приоритет. Приоритетите на инцидентите се определят от Бенефициера в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията.

Минимални изисквания към параметрите на качеството

Системата трябва да работи в режим 7/24/365. Конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност през гаранционния период, са дадени в Таблици от 1 до 4.

Таблица 1

Наличност на Системата в проценти и часове на годишна база				
Система	В рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в работно време за една година	Извън рамките на работните часове	Максимално сумарно отпадане на Системата в извън работно време за една година
	99,50%	<15 часа	98,00%	<116 часа

Таблица 2

Планиране на прекъсвания (планирана недостъпност) на Системата		
Продължителност на планирана недостъпност		
< 1 час	от 1 до 6 часа	от 6 до 11 часа
По всяко време	Извън работните часове	В почивни дни или по време на официални празници
Забележка: (а) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа. (б) Работните часове са съгласно Таблица „Дефиниции”.		
Важно: Обявяването на планирано прекъсване става посредством уведомяване на Бенефициера минимум 7 работни дни предварително. Уведомяването трябва да съдържа: - засегната/и система/и; - начална дата и час;		

- крайна дата и час;
- причина.

Таблица 3

Приоритети	
Приоритет	Въздействие върху работните процеси
1 Критичен	<u>Критично влияние</u> върху работните процеси. Изисква незабавно действие, като работата продължава до неговото отстраняване. • Пълно прекъсване на една или повече ЕАУ, предоставяни от администрацията, прекъсване работата на регистри, приложни програмни интерфейси (в случай на приложимост); • Недостъпност до предоставяни през функционалността на Системата ЕАУ, които пряко и съществено засягат ключови или голям брой клиенти (в случай на приложимост); • Висок риск от финансови загуби и/или засягане на имиджа на администрацията или негови контрагенти (в случай на приложимост); • Създава висок риск за компрометиране на информация в Системата (в случай на приложимост); • Нарушена комуникация в инфраструктурата на държавната администрация и с други държавни членки на ЕС или на аналогични системи (в случай на приложимост); • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на Системата; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху операциите на потребителите или системната среда във ведомство на Бенефициера или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността.
2 Висок	<u>Съществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняването на проблема, като работата продължава в нормалните работни часове до неговото отстраняване. • Влошаване на качеството на предлагана услуга или достъп до такава, без пълно прекъсване; • Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет; • Критична функционалност функционира непълноценно или има силно неблагоприятно отражение върху работните процеси вследствие на неприемлива производителност или генериране на

	грешни данни.
3 Среден	<u>Несъществено влияние</u> върху работните процеси. Изисква ангажиране на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента. - Ограничено въздействие върху работата на Системата, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите ѝ. Забавяне на отстраняването му може да доведе до възникване на инцидент от по-високо ниво. - Нормалната производителност на Системата или част от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.
4 Нисък/Няма	<u>Няма пряко влияние</u> върху работните процеси в момента на възникването му. Изисква ангажирането на необходимите ресурси за отстраняване на инцидента. - В момента липсва пряко влияние върху функционирането на Системата, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. - Отстраняването се планира съвместно с Бенефициера и е обект на средносрочно планиране. Бенефициерът може да изисква информация или помощ по възможните решения.

Таблица 4

Параметри на качеството при отстраняване на инцидент				
Приоритет на инцидента	Време за реакция, тах	План за решение, тах	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, тах
1	30 минути	2 ч.	В специална версия	6 часа
2	1 час	4 ч.	В специална версия	12 часа
3	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	7 работни дни
4	1 работен ден	1 седмица	В следваща версия	14 работни дни
Забележки: - Приоритетите се определят от Бенефициера, съгласно Таблица 3; - За инциденти от 1 и 2 приоритет, ако за времето на отстраняване на проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, Бенефициерът може да понижи приоритета на инцидента, без да го закрива. - Всички, посочени в таблицата, времена започват да текат от момента на регистриране в Системата за управление на заявки. - При обективна невъзможност да бъдат спазени сроковете в таблицата, Бенефициерът може да ги промени за конкретен инцидент.				

4.3. Управление на инциденти

Процесът по управление на инциденти се подпомага и координира работата на въвлечените в тази дейност функционални звена, които изпълняват следните задачи:

I-во ниво на поддръжка – за изпълнение на тези дейности се сформира се екип от експерти на Бенефициера. Задачите на екипа са да извършва дейности по наблюдение на Системата, регистриране, описание и обслужване на инциденти с цел улесняване идентифицирането на причините за възникване, първоначален анализ и класифициране на инциденти, ескалиране на заявки към II-ро ниво поддръжка.

II-ро ниво на поддръжка – екипът се сформира от експерти на Изпълнителя или от експерти на Бенефициера и Изпълнителя, които разглеждат, анализират и отстраняват всички възникнали инциденти. Екипът изпълнява следните задачи: обслужване на ескалираните от I-во ниво на поддръжка инциденти, анализиране и класифициране на инциденти, разследване и диагностика на инцидента и установяване на средствата и каналите за разрешаване, разрешаване на инцидента и възстановяване на оперативността на всички засегнати компоненти;

III-то ниво на поддръжка – екипът се сформира от експерти на Изпълнителя, които разрешават инцидент, ескалиран от екипа на II-ро ниво на поддръжка, осигуряват безпроблемното функциониране на Системата, проактивно изследват инцидент с цел откриване на конкретната причина за възникването му, правят предложения за промени в компонентите, свързани с решаването на регистрирани проблеми, предоставят информация за взимане на мерки за предотвратяване повторяемостта на инцидентите.

Процесът на управление на инциденти се осъществява чрез използване на Система за управление на заявки, собственост на Изпълнителя, която гарантира разпознаването им, тяхната проследимост и причините за възникването им, позволява документиране, комуникиране и одобрение по идентификация, разследване и отстраняване на причини за възникване на инциденти и проблеми.

5. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ДОКУМЕНТАЦИЯТА

При стартиране на предоставяне на поддръжката БЕНЕФИЦИЕРЪТ предава на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ актуален сорс код и наличната документация за Системата.

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