



Приложение № 2

към рамков договор № 33/ 26.08.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № 33/ 26.08.2024 г. (вх. № ПО-16-2892/26.08.2024 г. на ИО АД))		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № 33/ 26.08.2024 г. (вх. № ПО-16-2892/26.08.2024 г. на ИО АД) (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	№ по ред от ПГ	3
Описание на проект съгласно ПГ:	Поддръжка на уеб-страница на КЗП и мобилно приложение	
CPV код	72000000-5	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МИДТ Рег.№ 92-00-481/21.08.2026	
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		72 000,00 евро без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		Периодично: За периода от 14.05.2026 г. до 13.05.2027 г. на тримесечие, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението на поддръжката за съответния тримесечен период и издадена фактура;
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		НЕ
Документи за плащане с акредитив или авансово		Неприложимо
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		Срок за осигуряване – от 14.05.2026 г. до 13.05.2027 г. ²
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)		Периодично: За периода от 14.05.2026 г. до 13.05.2027 г. на тримесечие, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на изпълнението на поддръжката за съответния тримесечен период

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана² Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжка на уеб-страница на КЗП и мобилно приложение на КЗП, дейностите по проекта са стартирали от 14.05.2026 г., преди подписване на настоящата заявка

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

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):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис:

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по 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 интернет страницата на КЗП,
портала „Колко струва“ и мобилното приложение на КЗП**

Съдържание

1.	Термини и съкращения	5
2.	Въведение	5
3.	Съществуващо положение	6
4.	Цел на поддръжката	6
5.	Предмет и обхват	7
6.	Дейности, включени в обхвата	8
6.1.	Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти	8
6.2.	Интернет страница на КЗП	8
6.3.	Портал „Колко струва“	8
6.4.	Мобилно приложение на КЗП	9
6.5.	Техническа експлоатация	9
7.	Изисквания към изпълнението	10
8.	Очаквани резултати	12
9.	Изисквания към мрежовата и информационната сигурност	12

1. Термини и съкращения

Термин/съкращение	Описание
Системите	Пълният обхват на разработката, в това число двата публични портала, системите за управление на съдържанието към тях, както и мобилното приложение.
КЗП	Комисия за защита на потребителите.
СУС/CMS	Система за управление на съдържанието, чрез която оправомощени потребители управляват публично съдържание, структури, файлове, страници и настройки.
Портал „Колко струва“	Надграден публичен портал за визуализация, обработка и управление на ценова информация, включително публична част, административна част, номенклатури, импорти, справки и отчети.
Мобилно приложение	Мобилното приложение на КЗП за Android и iOS, включително публични функционалности, функционалност „Евро Калкулатор“, функционалност „Проверка на етикет“ и връзки към бекенд услуги, когато са приложими.
Инцидент	Всяко непланирано прекъсване, недостъпност, грешка или влошаване на качеството на услуга или функционалност.
Проблем	Повтаряща се причина или съвкупност от идентични инциденти, които водят до периодично влошаване на работата на системата.
СУЗ	Система за управление на заявки, използвана за регистриране, проследяване, класифициране, изпълнение и отчитане на заявките.

2. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Комисия за защита на потребителите (КЗП), във връзка с извършване на дейности по поддръжка на интернет страницата на КЗП, портала за цени „Колко струва“ с основен домейн <https://kolkostruva.bg>, както и мобилното приложение на КЗП за операционни системи Android и iOS.

Документът има за цел да опише обхвата на поддръжката, начина за заявяване и изпълнение на дейностите, както и сроковете за реакция и отстраняване на инциденти.

Поддръжката следва да обхваща както нормалната експлоатация на системите, така и отстраняването на възникнали инциденти, превантивни дейности за осигуряване на стабилност и сигурност, съдействие при работа със системите.

Поддържаните системи са разработени и надградени по следните заявки, възложени на „Информационно обслужване“ АД:

- Заявка № 3 от ПГ 2024 по рамков договор № ПО-16-2892 от 26.08.2024 г. с предмет „Разработка на нова уеб-страница на КЗП и мобилно приложение“;
- Заявка № 3 от ПГ 2025 по рамков договор № ПО-16-2892 от 26.08.2024 г. с предмет „Надграждане на уеб-страница на КЗП и мобилно приложение“.

Актуалният сорс код и документация на системите е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от Бенефициера.

3. Съществуващо положение

КЗП разполага с интернет страница, публичен портал „Колко струва“ и мобилно приложение, чрез които се предоставя информация, съдържание и функционалности към граждани, бизнес, търговски вериги и служители на администрацията. Системите са част от публичното дигитално присъствие на КЗП и имат пряко значение за информирането на потребителите, публичността на институционалната дейност и подкрепата на контролните функции на комисията.

Интернет страницата на КЗП изпълнява функцията на основен институционален уеб сайт. Тя съдържа публична информация, новини, съобщения, секции с нормативна и административна информация, страници за граждани и бизнес, файлове, контакти, структури от менюта и административен интерфейс за управление на съдържанието. Основен интерактивен модул в портала е потребителски профил, през който могат да бъдат подавани по електронен път жалби към КЗП.

Порталът „Колко струва“ е специализиран публичен и административен портал, насочен към повишаване на прозрачността при наблюдението на цени. Той включва публична визуализация на данни, домейн и свързани домейни, административни модули за управление на номенклатури, търговски вериги, продукти, групи, категории, региони, файлове за импортиране, справки, отчети и механизми за валидиране и обработка на данни, както и прилежащо API за получаване на данни от търговски вериги.

Мобилното приложение на КЗП предоставя достъп до функционалности, предназначени за крайни потребители, включително функционалност за превалутиране чрез „Евро Калкулатор“ и функционалност „Проверка на етикет“, свързана с проверка на коректността на обявени стойности.

4. Цел на поддръжката

Основната цел на поддръжката е да се осигури непрекъсната, сигурна, стабилна и предвидима експлоатация на интернет страницата на КЗП, портала „Колко струва“ и мобилното приложение на КЗП, както и да се осигури своевременна реакция при възникнали инциденти, проблеми и необходимост от съдействие в рамките на договорения обхват.

Специфичните цели на поддръжката са:

- поддържане на експлоатационната годност на публичните и административните компоненти;
- осигуряване на нормално функциониране на публичните страници, административните интерфейси, бекенд услугите, базите данни, импортиращите механизми, справките, отчетите и мобилните функционалности и прилежащите API комуникационни канали;
- диагностика, класифициране и отстраняване на инциденти и дефекти;
- превантивно наблюдение на ключови компоненти, логове, дисково пространство, натоварване на инфраструктурата, сертификати и резервни копия;
- изпълнение на дейности по управление на съдържанието по заявка на КЗП и в съответствие с описаното в настоящата спецификация;
- поддържане на актуалност на приложимите софтуерни компоненти, когато актуализацията не създава риск за работоспособността и е съгласувана с Бенефициера.

5. Предмет и обхват

Предметът на настоящите технически параметри включва поддръжка на следните компоненти:

Компонент	Обхват на поддръжката
Интернет страница на КЗП	Публична част, СУС, менюта, страници, новини, файлове, категории, потребители в СУС, конфигурации, приложни компоненти, шаблони, форми и помощни модули, доколкото са част от внедрената система.
Портал „Колко струва“	Публична част на портала, административни модули, номенклатури, продуктови категории, групи и продукти, търговски вериги, региони, импорти, валидации, справки, отчети, кеширащи механизми, домейни и свързани настройки, доколкото са част от внедреното решение.
Мобилно приложение на КЗП	Мобилно приложение за Android и iOS, функционалности за крайни потребители, връзки към бекенд услуги, версии в Google Play и Apple App Store, конфигурации, сертификати за подписване, crash диагностика и съдействие при публикуване на нови версии.
Бекенд услуги и API	Приложни програмни интерфейси, чрез които публичните компоненти, административните модули и мобилното приложение обменят данни, включително диагностика и отстраняване на дефекти в рамките на разработения код.
Бази данни и файлово съдържание	Поддръжка на структурата и интегритета на данните, възстановяване от резервни копия, корекции след одобрение, проверка за несъответствия и съдействие при проблеми с импортиране или визуализация.
Инфраструктурни зависимости	Съдействие при диагностика на средата, уеб сървър, runtime компоненти, SSL/TLS сертификати, достъпност, планирани задачи и логове. Дейностите по хостинг, IaaS, осигуряване на мрежова инфраструктура и системно администриране не са включени в обхвата на настоящата заявка.
Закупуване на домейни	Заплащане на четири броя домейни за портала „Колко струва“ за период от една календарна година, в т.ч.: • kolkostruva.bg • kolkostruva.eu • kolkostruva.net • kolkostruva.org

Поддръжката се изпълнява за вече разработени и внедрени функционалности. В обхвата попадат дейности, които имат за цел запазване или възстановяване на нормалната работоспособност, корекция на дефекти, подпомагане на потребителите на администрацията, както и осигуряване на техническа стабилност.

Всяка дейност, която изисква нов системен анализ, разработване на нов модул, промяна в потребителските потоци, нова интеграция, промяна на архитектурата, нови бизнес правила или значимо изменение на модела на данните, следва да бъде третирана като надграждане, а не като текуща поддръжка и е извън обхвата на заявката.

6. Дейности, включени в обхвата

6.1. Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти

- приемане на заявки чрез СУЗ;
- регистриране, класифициране и приоритизиране на заявките;
- първоначална диагностика и проверка на възпроизводимостта на проблема;
- идентифициране на засегнат компонент, функционалност, потребителски поток или интеграционна точка;
- изпълнение на корекция в приложния код, база данни, конфигурация или съдържание, когато това е необходимо и допустимо;
- предоставяне на временно заобиколно решение, когато окончателната корекция изисква повече време;
- документиране на предприетите действия и резултата от тях.

6.2. Интернет страница на КЗП

Поддръжката на интернет страницата на КЗП включва публичните и административните компоненти, създадени в рамките на Заявка № 3 от ПГ 2024 по рамков договор № ПО-16-2892 от 26.08.2024 г. с предмет „Разработка на нова уеб-страница на КЗП и мобилно приложение“ и включва:

- проверка и възстановяване на достъпността на публичната част;
- проверка на коректно визуализиране на съдържанието в публичната част;
- отстраняване на дефекти в шаблони, страници, менюта, списъци, новини, файлове, търсачка и други внедрени компоненти;
- съдействие при публикуване, редакция, скриване или заличаване на съдържание;
- възстановяване на съдържание при неправилно изтриване или повреда, когато е налично резервно копие;
- създаване или корекция на структури от менюта, страници, категории и блокове в рамките на вече съществуващия модел;
- управление на потребители и права в СУС при заявка от КЗП;
- диагностика при грешки в административния интерфейс;
- проверка на неработещи връзки, липсващи файлове или повредено съдържание;
- поддръжка на конфигурации, езикови версии и технически настройки, свързани със сайта.

6.3. Портал „Колко струва“

Поддръжката на портала „Колко струва“ включва публичните и административните функционалности, създадени и надградени в рамките на Заявка № 3 от ПГ 2025 по рамков договор № ПО-16-2892 от 26.08.2024 г. с предмет „Надграждане на уеб-страница на КЗП и мобилно приложение“ и включва:

- диагностика и отстраняване на дефекти при импортиране, валидиране, обработка и визуализация на данни;
- проверка на валидиращи правила и логове при отхвърлени или частично обработени файлове;
- диагностика при разминаване между административни данни и публична визуализация;
- проверка на номенклатури, продуктови структури, региони и търговски вериги;
- проверка на справки, отчети, филтри и експортни функционалности;
- отстраняване на дефекти в кеш, планирани задачи, бекенд услуги и публични шаблони;
- поддръжка на публична визуализация на ценова информация, периоди, региони, категории, групи, продукти и търговски вериги;
- поддръжка на административни модули за номенклатури, продуктова структура, търговски вериги, региони, файлове и импорти;
- поддръжка на справки, отчети и публични страници, свързани с данните за цени;
- съдействие при публикуване на периодични анализи, файлове и обобщени данни, когато форматът и съдържанието са предоставени от КЗП;
- поддръжка на домейните в групата на kolkostuva.bg и свързаните домейни.

6.4. Мобилно приложение на КЗП

Поддръжката на мобилното приложение включва функционалностите, разработени и надградени в рамките на посочените в т.2 заявки и включва:

- диагностика и отстраняване на дефекти в мобилните функционалности;
- проверка на работата на функционалностите „Евро Калкулатор“ и „Проверка на етикет“;
- анализ на crash reports, когато КЗП предостави достъп до съответните конзоли или логове;
- съдействие при публикуване на коригиращи версии, когато е необходима промяна в приложението;
- съдействие при промени в изискванията на Google Play или Apple App Store, доколкото те не изискват съществена преработка;
- проверка на съвместимост с нови версии на Android и iOS, когато възникне конкретен дефект или ограничение;
- поддръжка на връзките между мобилното приложение и бекенд услугите;
- съдействие при промени в store metadata, описания и настройки, когато са свързани с техническата поддръжка.

Изпълнителят не носи отговорност за забавяне, отказ или изискване за промяна, поставено от Google Play, Apple App Store или друг външен доставчик, когато причината е извън контрола на Изпълнителя.

6.5. Техническа експлоатация

Техническата експлоатация включва:

- проверка на достъпността на публичните уеб адреси;

- проверка на приложни логове, системни логове и логове на планирани задачи;
- проверка на работоспособността на API услуги и бекенд процеси;
- проверка на дисково пространство и растеж на файлови директории и логове;
- проверка на резервни копия и възможност за възстановяване;
- проверка на сертификати, домейни и технически срокове на валидност;
- изготвяне на препоръки при установени рискове.

Следните дейности не се считат за текуща поддръжка и следва да бъдат предмет на отделно възлагане от КЗП:

- разработка на нови самостоятелни модули, нови потребителски потоци или нови административни процеси;
- цялостен редизайн на интернет страницата, портала или мобилното приложение;
- съществена промяна на архитектурата, модела на данните, ролите, правата или интеграционния модел;
- нови интеграции с външни системи, регистри, платежни оператори, доставчици на идентификация или системи на трети страни;
- разработка на нови електронни административни услуги;
- масово въвеждане, редактиране или корекция на данни, когато данните не са предоставени в договорения формат;
- методологичен анализ на ценови данни, икономически анализ или подготовка на съдържание от името на КЗП;
- разходи за платени лицензи, платени външни услуги, store акаунти, платени SDK, hosting, IaaS, CDN, DNS и домейн такси, извън посочените в т.5;
- хардуерна, мрежова, системна или комуникационна поддръжка извън компонентите на приложната система;
- провеждане на penetration tests, одит по киберсигурност или сертифициране;
- правен анализ, изготвяне на политики за поверителност, условия за ползване или официални институционални текстове, освен техническо публикуване на предоставено съдържание.

7. Изисквания към изпълнението

Изпълнителят следва да осигури достъп през Интернет Система за управление на заявки (наричана по-долу СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за отстраняване на възникнал инцидент/проблем или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Определени от КЗП служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя.

При подаване на заявка в СУЗ (наричана още „тикет“) задължително се дава подробно описание на възникналия проблем/необходимост:

- засегнат компонент: интернет страница на КЗП, портал „Колко струва“, мобилно приложение, СУС, API, база данни или друг компонент;
- подробно описание на проблема или необходимостта;
- стъпки за възпроизвеждане, когато е приложимо;

- екранни снимки, файлове, логове или примерни данни, когато са налични;
- потребител/роля, при който възниква проблемът;
- браузър, устройство, операционна система или версия на мобилното приложение, когато е приложимо;

Посочва се и нейният приоритет съгласно таблицата по-долу, определен от КЗП според въздействието върху работата. 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“.

Времената за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения им приоритет съгласно таблицата по-долу.

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Критичен	Възникналият инцидент/проблем е довел до пълна неработоспособност на цялата функционалност на сайта/портала/мобилното приложение. Има съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функциите на публичната част или СУС, които са критични за работата на сайта и ползвателите му.	до 1 час	до 24 часа
Висок	Възникналият инцидент/проблем е довел до частична неработоспособност на функционалности на сайта/портала/мобилното приложение, без пълно прекъсване. Създаване на сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Възникналият инцидент/проблем води до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на сайта портала/мобилното приложение. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за публикуване или обновяване на съдържанието през СУС, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на сайта/портала/приложението.	до 1 работен ден	до 7 работни дни
Нисък/Няма	Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на сайта/портала/мобилното приложение не работят. Сайтът/порталът/ мобилното приложение може да се използва от потребителите с минимални ограничения. Нормалната производителност на	до 1 работен ден	до 14 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	сайта/портала/ мобилното приложение или модул от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната. В тази категория попадат и всички заявки свързани с искане за консултация, публикуване или заличаване на информация, съдържание или страница в сайта портала/мобилното приложение.		

Забележки:

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден). Сигнали, подадени в извънработно време, се обработват на следващия работен ден;
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от Изпълнителя в СУЗ;
- За успешно съобщаване на инцидент/проблем се счита само изпратени писмени сигнали през СУЗ;
- Времето за отстраняване на инцидента/проблема се отчита от момента на потвърждаване на приемането му (или след изтичане на времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на сайта;

В случай на актуализация на сорс кода и документацията на системите в резултат на извършени действия в рамките на проекта, същите се предават на Бенефициера с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката на определена за целта директория.

8. Очаквани резултати

В резултат от изпълнение на поддръжката следва да бъдат постигнати следните резултати:

- осигурена нормална експлоатация на интернет страницата на КЗП, портала „Колко струва“ и мобилното приложение на КЗП;
- наличен и проследим процес за регистриране, обработка, ескалация и отчитане на заявки;
- своевременно отстраняване на дефекти и инциденти според приоритета им;
- поддържана актуалност на съдържанието и административните настройки при заявки от КЗП;
- осигурена поддръжка на мобилното приложение и възможност за публикуване на коригиращи версии;
- намален риск от продължителна недостъпност, загуба на данни и повтарящи се инциденти.

9. Изисквания към мрежовата и информационната сигурност

1. Изпълнителят следва да осигури прилагането на изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове към тях.

2. Във връзка с мрежовата и информационната сигурност на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ КЗП) и в съответствие с изискванията за сигурност на веригата за доставки по чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:

(а) Гарантира, че лицата, ангажирани от Изпълнителя с изпълнението на Услугата (в т.ч. подизпълнители, когато е приложимо), които ще имат достъп до информация, системи и активи при взаимодействие със служители на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ КЗП), спазват изискванията на Закона за киберсигурност (обн. ДВ, бр. 17 от 13.02.2026 г.), НМИМИС и вътрешните правила за мрежова и информационна сигурност на Възложителя/Бенефициера. .

(б) При предоставяне на Услугата спазва правилата за сигурност на информацията на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ КЗП). Преди започване на изпълнението всички ангажирани лица (в т.ч. и подизпълнителите, когато е приложимо) подписват декларации за конфиденциалност и спазване на изискванията за сигурност, които се предоставят на Възложителя. При промяна на персонала декларациите се предоставят в срок до два работни дни.

(в) Определя компетентно лице, отговорно за мрежовата и информационна сигурност, което осъществява взаимодействие с определеното от Възложителя лице при инциденти, включително за целите на координация по докладване на инциденти съгласно Закона за киберсигурност.

(г) Осигурява адекватни, пропорционални и основани на оценка на риска технически и организационни мерки за сигурност, включително мерки за превенция, откриване, реагиране и възстановяване при инциденти, съобразени с потенциалното въздействие върху Възложителя.

(д) Поддържа способност за своевременно откриване, регистриране и анализ на инциденти по мрежова и информационна сигурност, включително чрез логване и мониторинг на системите, свързани с предоставяната услуга.

3. Изпълнителят се задължава да не разпространява, предоставя или използва за цели извън изпълнението на договора информация, станала му известна при или по повод изпълнение на Услугата, без изричното писмено съгласие на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ КЗП). Задължението за конфиденциалност се прилага и спрямо всички подизпълнители и остава в сила и след прекратяване на договора.

4. Лицата, отговорни за мрежовата и информационната сигурност и параметрите на нивото на обслужване („лица по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС“), имат следните права и задължения:

(а) При изпълнение на задълженията си осъществяват оперативна комуникация с лицата, които имат достъп до системите на съответната администрация;

(б) Лицето по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС от страна на Изпълнителя отговаря за прилагането, поддържането и контрола на мерките за мрежова и информационна сигурност, включително от страна на подизпълнителите;

(в) При получена информация за инцидент или риск за сигурността, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС осъществяват незабавна комуникация по телефон и/или имейл и предприемат действия за анализ на: причините за инцидента, оценка на въздействието върху услугата и системите на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/ КЗП), определяне на условия за възстановяване и закриване на инцидента, оценка на риска за целостта, наличността и сигурността на услугата;

(г) При констатирано неспазване на изискванията за сигурност или договорените параметри на услугата, което създава риск за мрежовата и информационната сигурност, лицата по чл. 10, ал. 2 от НМИМИС съвместно с представителите на Възложителя/Бенефициера (МИДТ/КЗП) и Изпълнителя извършват анализ на несъответствието и изготвят план с конкретни коригиращи и превантивни мерки в определен срок.

5. Изпълнителят е длъжен да прилага процедури за управление на инциденти, които включват минимум:

- своевременно откриване и класификация на инциденти;
- незабавно уведомяване на Възложителя при инциденти със средно или високо въздействие;
- съдействие при докладване на инциденти към компетентните органи съгласно Закона за киберсигурност;
- съхранение на доказателства и логове, свързани с инцидента, при спазване на принципите за интегритет и проследимост.

6. Изпълнителят гарантира прилагането на минимум следните мерки:

- контрол на достъпа на база роли и принцип „необходим минимум“;
- многофакторна автентикация за административен достъп до платформите за управление на лицензи ;
- криптографска защита на данни при пренос и съхранение, когато е приложимо;
- централизирано логване и защита на логовете от манипулация;
- редовно управление на уязвимости и прилагане на актуализации на предоставяния софтуер;
- резервиране на данни и периодично тестване на възстановяването им;

7. Изпълнителят носи пълна отговорност за спазване на изискванията за киберсигурност от всички подизпълнители и доставчици, използвани при изпълнение на услугата. Изпълнителят осигурява предварителна оценка на риска при използване на външни компоненти, услуги или софтуерни зависимости, включително отворен код, и предприема мерки за ограничаване на риска.