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 № 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) (актуализирана)		☐ [1]
Позиция от ПГ-2026 г.:	*№ по ред от ПГ*	*6.5*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Осигуряване на работоспособността на Системата за електронна автентикация (еАвт)и на свързаните с нея компоненти от средата на електронното управление*	
CPV код	*720000000-6*	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*Рег.№ МЕУ: 90-03-514/04.09.2026 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 187 000.00 евро без ДДС, разпределени както следва:* *1. 2026 година: до 55 000.00 евро без ДДС* *2. 2027 година: 132 000.00 евро без ДДС*	
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*На части, както следва:* *За 2026 г.:* - *За периода от датата на подписване на заявката до 30.09.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода от датата на подписване на заявката до 30.09.2026 г. и фактура за периода от датата на подписване на заявката до 30.09.2026 г.[2];*	

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

[2] Стойността на фактурата за периода се определя на база датата на подписване на заявката при месечна стойност 11 000 евро без ДДС.

	- *За периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г. и фактура на стойност 33 000 евро без ДДС за периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г.* *За 2027 г.:* - *За периода 01.01.2027 г. - 30.09.2027 г. на тримесечие, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за съответния тримесечен период и фактура на стойност 33 000 евро без ДДС за съответния тримесечен период;* - *За периода 01.10.2027 г. – 31.12.2027 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода 01.10.2027 г. – 14.12.2027 г. и фактура на стойност 33 000 евро без ДДС за периода 01.10.2027 г. – 31.12.2027 г.*
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***)**	*От датата на подписване на заявката до 31.12.2027 г.*
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 2026 г.:* - *За периода от датата на подписване на заявката до 30.09.2026 г., с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата;* - *За периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г., с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г.*

	Дейностите, извършени в периода 15.12.2026 г. – 31.12.2026 г. се описват в приемо-предавателния протокол по чл. 6 от договора за следващия тримесечен период, като за тях не се дължи заплащане. *За 2027 г.:* - *За периода 01.01.2027 г. – 30.09.2027 г. на тримесечие, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата;* - *За периода 01.10.2027 г. – 31.12.2027 г., с подписване на:* o *приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода 01.10.2027 г. – 14.12.2027 г.* o *приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за периода 15.12.2027 г. – 31.12.2027 г., без финансов ангажимент.*
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	
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	*Подпис:*

Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:	*Подпис:*

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗ НИТЕЛЯ:

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 ПГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки*

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

За

Осигуряване на работоспособността на Системата за електронна автентикация (еАвт) и на свързаните с нея компоненти от средата на електронното управление

1. ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ПРОЕКТА

Целта на настоящия документ е да опише изисквания към изпълнението на проект за „Осигуряване на работоспособността на Системата за електронна автентикация (еАвт) и на свързаните с нея компоненти от средата на електронното управление. Целта на проекта е изпълнението на дейности за осигуряване на работоспособността и нормалното функциониране на Система за електронна автентикация в срока на изпълнение на заявката.

2. ОБХВАТ НА ПРОЕКТА

Системата еАвт поддържа нормативно установените средства за идентификация: квалифициран електронен подпис (КЕП), облачен квалифициран електронен подпис (облачен КЕП), персонален идентификационен код (ПИК) на Националния осигурителен институт (НОИ) и на Национална агенция по приходите (НАП).

В системата се поддържа:

• Унифициран интерфейс за интеграция на средства за електронна идентификация и съответстващите им доставчици на идентификация към системата еАвт;

• Унифициран интерфейс за интеграция с останалите хоризонтални и централизирани системи, и информационните системи (ИС) на лицата, попадащи в обхвата на ЗЕУ със системата еАвт ;

• Интеграция с националния eIDAS възел, които в рамките на настоящата трябва да се поддържат в работоспособно състояние, без да се извършват промени в тях и/или да се реализират нови функционалности.

В обхвата на проекта се включва:

1. Гарантиране на работоспособността и нормалното функциониране на Системата еАвт;

2. Проактивно наблюдение на Системата еАвт, изследване на събития, профилактика и предотвратяване на възникването на инциденти и проблеми;

3. При поддръжката на Системата еАвт Изпълнителят:

3.1. Предприема всички необходими действия, за разрешаване на назначената му заявка;

3.2. Възпроизвежда, анализира и разрешава назначената му заявка, включително чрез създаване на временен процес на работа при невъзможност за отстраняване на инцидента;

3.3. При необходимост назначава нови операции към заявка - в случай, че е необходимо извършване на действия и от други екипи и проследява прогреса на изпълнението ѝ до намиране на решение;

3.4. Проактивно изследва събития, с цел откриване на проблеми – коренната причина за възникването на инцидентите;

3.5. Следи цялостния процес на развитие на заявката до постигане на решението ѝ;

3.6. Обследва детайлите на инцидента, при необходимост докладва за установени проблеми, посредством системата за управление на заявки;

3.7. Прави предложения до Бенефициера за промени, свързани с решаването на регистрирани проблеми.

4. Промяна в конфигурационни параметри на системата, при необходимост;

5. Оказване на съдействие на Бенефициера при:

5.1. Инсталация и оптимизация, включващи:

- ✓ Наблюдение на основни параметри. Оптимизация на отделните елементи;
- ✓ Инсталация на разработени нови под-версии, пачове и други на системата и на използвани средства за разработка;
- ✓ Поддръжка и настройка на Системата еАвт при въвеждане на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и сървъра за работа на приложението или при доставка на ново оборудване (хардуер и системен софтуер).

5.2. Съблюдава утвърдените процедури при изпълнение на дейности, които водят до непрекъсване на процеси и услуги или техни инстанции.

5.3. Използване на административните модули и други специфични части на системата – интерфейси, електронни услуги, наблюдение и анализ на консистентността на базата данни, налични при Бенефициера.

5.4. При възникнала необходимост или при поискване от страна на Бенефициера се изготвят доклади с конкретни препоръки по отношение настройка и оптимизация на връзките между приложен, системен софтуер и комуникационно и хардуерно оборудване на системата.

6. Съдействие на екипа на Бенефициера при създаването, наблюдението и управлението на системната среда на Системата, при:

6.1. Анализ и оптимизация на системната среда;

6.3. Осигуряване на достъп до Системата от крайните потребители по защитен канал;

6.4. Управление на сигурността на Системата и данните;

6.5. Свързване със Системата на нови средства за електронна идентификация, след подаване на заявление от доставчик на идентификационна услуга и неговото одобрение;

6.6. Осигуряване на работата на Системата върху и с последните нови версии на софтуер от системната и приложна среда на системата;

6.7. Дейности, свързани с осигуряване на поддръжка на Единния модел.

7. Съдействие на екипа на Бенефициера при настройка, поддръжка и оптимизация на базата данни на системата, включващо:

7.1. Наблюдение на производителността и оптимизиране на базата данни, индекси и изпълнявани операции при необходимост;

7.2. Наблюдение и диагностика на сървърите на базата данни и грешките при работа на СУБД и оказване на съдействие на Бенефициера, при необходимост от решаване на възникнали проблеми;

7.3. Създаване и управление (вкл. нормализация) на таблици, процедури на ниво база данни (stored procedures) и изгледи (views) съвместно с екипите на Бенефициера;

7.4. Проверка за нарушаване на консистентността на базата данни и решаване на възникнали проблеми, съвместно с Бенефициера, изготвяне и актуализиране на политика за създаване и актуализация на статистики на базата данни.

7.5. Преглед на дизайна на базата данни и изготвяне на препоръки за нейната оптимизация и модификация при необходимост;

7.6. Наблюдение и почистване на базата данни от невалидни и неизползваеми обекти.

7.7. Възстановяване на базата данни след настъпили критични и аварийни ситуации;

7.8. Извършване на профилактика на базата данни след заявка в СУЗ, чрез тестване на Системата при различни параметри и натоварвания;

8. Анализ на подадените от екипите на Бенефициера данни от мониторинга на функционирането на Системата и производителността. В резултат от направения анализ, Изпълнителят е длъжен:

8.1 При нарушена производителност в работата на системата, дължаща се на неправилното й функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни, да предприеме незабавни действия за нейното нормализиране;

9. Дейностите по гарантиране на работоспособността включват корективни действия за осигуряване на нормалната работоспособност на Системата. Извършват се непрекъснато, при аномално поведение, отклонение от параметрите за качеството, при възникване на проблем във функционирането на Системата или при постъпила заявка от страна на Бенефициера и включват:

9.1. Възстановяване на Системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;

9.2. Възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със Системата или при неправилна работа на същата, включително с директна намеса в изходния код и базите данни в случаите, когато с вградените му софтуерните инструменти не може да се извърши възстановяването или корекцията.

9.3. Преинсталиране на Системата при необходимост;

9.4. Конфигуриране – промени в конфигурацията;

9.5. Предоставяне на Бенефициера на пачове, актуализации, специални версии и нови версии веднага, след като са налични. Всеки пач, актуализация, специална и нова версия задължително се придружава с документ, описващ отстранените грешки, извършените промени в софтуера и интерфейсите с други системи, препоръки за конфигурирането на параметрите на системната среда, надлежно описани и съгласувани от Бенефициера в заявка за промяна. Изпълнителят следва да гарантира, че всички пачове, актуализации, специални и нови версии са предварително тествани и изчистени от грешки, преди въвеждането им в ИТ инфраструктурите на Бенефициера;

9.6. Отстраняване на открити грешки в работата на Системата;

9.7. Извършване на дейности, свързани с настройки, консистентност и оптимизация на базата данни, съвместно с екипа на Бенефициера;

9.8. Изготвяне на справки по искане на Бенефициера, свързани с функционирането на системата;

9.9. Актуализиране на функционалната и техническата документация, включително ръководствата за администратора и потребителите и изходния код на Системата, с означена нова версия при извършени промени в софтуера и базата данни. Документацията 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 и компоненти към момента на стартиране на предоставяне на дейностите по проекта, за които няма предадена документация от ИА ИЕУ, Изпълнителят няма ангажимент за създаване на документация;

10. Провеждане на сесии за трансфер на знания към екипите на Бенефициера, след подадена заявка през СУЗ, но не повече от 1 трансфер на тримесечие;
11. Оказване помощ на потребителите при работа със Системата, в т.ч. консултации по телефон, електронна поща (e-mail) или др.;
12. Поддържането на Системата ще се осъществява с дистанционен достъп до системите, което ще започне, след предоставяне на VPN връзка от системните администратори на ИАИЕУ, като при необходимост експерти на Изпълнителя да могат да работят и на място.

3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ПОДДРЪЖКАТА

Проектът се изпълнява чрез регистриране в Системата за управление на заявки (СУЗ) на заявка (тикет) за „поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на системата, чието изпълнение е съобразено с параметрите на качеството.

При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост. След приложено решение от екипа на Изпълнителя по дадена заявка, до три дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по предоставянето на обратна връзка за нейното затваряне или отварянето ѝ отново. Ако такива действия не бъдат извършени, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

Изпълнителят следва да предоставя услугите по поддръжка, като предоставя за своя сметка единна точка 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, предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Определени от Бенефициера служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя.

Приоритетите на инцидентите се определят в съответствие с т. 3.2. Редът на тяхното отстраняване се определя в зависимост от техния приоритет в съответствие с т. 3.2.

3.1.Управление на инциденти (incident management)

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 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 Бенефициера, 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.

3.2.Управление на качеството при отстраняване на инциденти. Параметри на качеството.

Чрез поддръжката Изпълнителят трябва да осигури гарантиране на работоспособността, да поддържа непрекъснатост на работата на Системата.

Системата трябва да работи в режим 7/24/365. Конкретните параметри, свързани с достигането на необходимото ниво на работоспособност, 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: (a) Ако планираното прекъсване може да надхвърли 11 часа трябва да се раздели на две (или повече прекъсвания), които не превишават 11 часа. (b) Работните часове са 09:00 ч. - 17:30 ч. всеки работен ден.		
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	Критично влияние 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 държави 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	Съществено влияние 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	Несъществено влияние 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	Няма пряко влияние 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, max	План за решение, max	Начин на отстраняване	Срок за отстраняване на инцидента, max
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 и Изпълнителят могат да снижат приоритета на инцидента, без да го закриват.
- 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. ДОКУМЕНТАЦИЯ

При стартиране на предоставяне на поддръжката Бенефициерът предава на Изпълнителя актуален сорс код и наличната документация на Системата.

При приключване на изпълнението на дейностите по поддръжка, Изпълнителят предоставя на Бенефициера на определена от него директория актуална документация и актуалния сорс код в хранилището за изходен код GitLab. 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. За съществуващи функционалности, модули и компоненти към момента на стартиране на предоставяне на дейностите по проекта, за които няма предадена документация от Бенефициера, Изпълнителя няма ангажимент за създаване на документация.