



**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.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	6.6
Описание на проект съгласно ПГ:	Осигуряване работоспособността на информационната система за обмен на справочна и удостоверителна информация при удостоверяване на вписани в регистри на централната администрация обстоятелства (RegiX)	
CPV код	72000000-6	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	Рег.№ МЕУ: 90-03-513/04.09.2026 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 272 226.67 евро без ДДС, разпределени както следва: 1. За 2026 година: до 80 066,67 евро без ДДС (96 080.00 евро с ДДС); 2. За 2027 година: 192 160.00 евро без ДДС (230 592.00 евро с ДДС).	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодически, 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	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	извършените дейности по поддръжка на системата и фактура за съответния период.²; - За периода 01.10.2026 г. – 14.12.2026 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата и фактура на стойност 48 040,00 евро без ДДС за периода 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г. Дейностите по поддръжка на системата за периода от 15.12.2026 г. до 31.12.2026 г. се отчитат със следващия отчетен период, като за тях не се дължи заплащане 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 48 040 евро без ДДС за съответния тримесечен период; - За периода 01.10.2027 г. – 14.12.2027 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 48 040 евро без ДДС за периода 01.10.2027 г. – 31.12.2027 г. Дейностите по поддръжка на системата за периода от 15.12.2027 г. до 31.12.2027 г. се отчитат до 10.01.2028 г., като за тях не се дължи заплащане
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	От датата на подписване на заявката до 31.12.2027 г.

² Стойността на фактурата за периода се определя на база датата на подписване на заявката при месечна стойност 16 013,33 евро без ДДС.

конкретна дата)	
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., 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., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата за съответния период. Дейностите по поддръжка на системата за периода от 15.12.2026 г. до 31.12.2026 г. се отчитат със следващия отчетен период. 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 - За периода 01.10.2027 г. – 14.12.2027 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на системата - За периода 14.12.2027 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 Дейностите по поддръжка на системата за периода от 15.12.2027 г. до 31.12.2027 г. се отчитат до 10.01.2028 г.
Приложения: (напр: технически параметри,	Приложение 1 - Технически параметри;

образци на отчетни документи)		
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:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД

	<i>Подпис:</i>

***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*

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

Осигуряване работоспособността на
информационната система за обмен на
справочна и удостоверителна
информация при удостоверяване на
вписани в регистри на централната
администрация обстоятелства (RegiX)

1 ПРЕДМЕТ И ЦЕЛ НА ПРОЕКТА

Целта на настоящия документ е да опише софтуерните изисквания към изпълнението на проект с предмет „Осигуряване работоспособността на информационната система за обмен на справочна и удостоверителна информация при удостоверяване на вписани в регистри на централната администрация обстоятелства (RegiX)“.

Необходимо е да се гарантира работоспособността и нормалното функциониране на Системата, чрез извършване на наблюдение в реално време на състоянието на ядрото, наличността на адаптерите и работоспособността на Системата като цяло, за да се осигури навременна реакция при частично или пълно отпадане на услуги и справки от системата, срыв, отпадане на комуникацията, натоварвания и при други извънредни ситуации.

2 ТЕКУЩО СЪСТОЯНИЕ

Информационната система за обмен на справочна и удостоверителна информация при удостоверяване на вписани в регистри на централната администрация обстоятелства (системата/ система за междурегистров обмен/ RegiX) като ключов компонент от архитектурата на електронното управление, осигурява технологичната среда за автоматизиран обмен на данни между административните органи при удостоверяване на факти и обстоятелства в процеси при предоставянето на вътрешни електронни административни услуги и комплексни такива.

Основната функция на системата е заявяване от страна на правоимащи лица (консуматори) на удостоверителна и справочна информация от регистри и бази данни на първични администратори на данни (ПАД) и нейното последващо предоставяне.

Системата управлява по централизиран, сигурен начин и с контролиран достъп автоматичното извличане на удостоверителна и справочна информация, съхранявана в поддържани от ПАД регистри и бази данни. Предоставя необходимата функционалност за разработка на комплексни административни услуги и осигурява по ефективен начин еднократното събиране и многократно използване на информация, съгласно принципа на „Служебното начало“.

Консуматори на удостоверителна и справочна информация, съхранявана в регистри и бази данни на ПАД, могат да бъдат всички лица, имащи нормативно основание за заявяване и получаването ѝ. Заявяването и предоставянето на информация е в XML формат. Системата поддържа журнал на събитията, в който се записва информация за заявител, правно основание, момент на заявяване, идентификатор на обекта, за който е заявена информацията (физическо или юридическо лице) и др.

Към момента в Системата за обмен на справочна и удостоверителна информация има 109 работещи адаптера на присъединени ключови регистри, собственост на първични администратори на данни (ПАД) към ядрото на системата, по списък в таблицата, с 309 справки за услуги към данни от регистрите:

№	Администрация	Регистър
1	Агенция „Митници“	Регистър на лицата регистрирани по Закона за акцизите и данъчните складове (ЗАДС)
2	Агенция по заетостта	Регистър на търсещите работа лица

№	Администрация	Регистър
3	Българска агенция по безопасност на храните	Регистър на животните и животновъдните обекти
4	Агенция по вписванията	Търговски регистър
5	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“	Републиканска транспортна схема
6	Национален осигурителен институт	Регистър на пенсионерите
7	Национален осигурителен институт	Регистър на обезщетенията за болест, майчинство и безработица
8	Министерство на правосъдието	Регистър на производствата по несъстоятелност
9	Агенция „Митници“	Регистър на задълженията към митническата администрация (РЕЗМА)
10	Министерство на образованието и науката	НЕИСПУО - Регистър за документите за завършено основно образование, средно образование и/или придобита степен на професионална квалификация
11	Патентно ведомство	Държавен регистър на полезните модели
12	Патентно ведомство	Държавен регистър на сертификатите за допълнителна закрила
13	Патентно ведомство	Държавен регистър на патентите
14	Патентно ведомство	Държавен регистър на марките
15	Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“	Регистър на заверените свидетелства за работа с взривни материали
16	Патентно ведомство	Държавен регистър на географските означения
17	Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“	Регистър на наказателните постановления
18	Агенция по вписванията	Имотен регистър
19	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Регистър на населението – Национална база данни „Население“
20	Национален център за информация и документация	Регистъра на признатите дипломи за придобито висше образование в чужбина
21	Национална агенция за професионално образование и обучение	Регистър на документите по чл. 38 и чл. 40, издадени от центровете за професионално обучение
22	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Национален класификатор на настоящите и постоянните адреси в Република България
23	Министерство на труда и социалната политика	Национална класификация на професиите и длъжностите
24	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Регистър на населението – Национална база данни „Население“
25	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Регистър на населението – Национална база данни „Население“
26	Министерство на вътрешните работи	Национален регистър на пътните превозни средства и техните собственици
27	Министерство на вътрешните работи	Единен регистър на чужденците
28	Министерство на вътрешните работи	Регистър Български документи за самоличност
29	Министерство на туризма	Национален туристически регистър

№	Администрация	Регистър
30	Министерство на образованието и науката	Национална електронна информационна система за предучилищното и училищното образование (НЕИСПУО) - Модул „Деца и ученици“
31	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Национален класификатор на настоящите и постоянните адреси в Република България
32	Комисия за защита на личните данни	Регистър на освободените от регистрация администратори на лични данни
33	Комисия за защита на личните данни	Регистър на администратори на лични данни с отказана регистрация
34	Комисия за защита на личните данни	Регистър на вписаните администратори на лични данни
35	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, извършващи дейности като търговец и/или като брокер на отпадъци
36	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на защитените територии и защитените зони в България
37	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на разрешенията по чл. 67 ЗУО, в т.ч. на тези от тях с прекратено действие, и регистрационните документи по чл. 78 ЗУО, в т.ч. на тези от тях с прекратено действие
38	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на площадки за дейности с ОЧЦМ, ИУЕЕО, ИУМПС и НУБА
39	Национална агенция за приходите	Регистър на заетостта
40	Национална агенция за приходите	Регистър на задължените лица
41	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“	Регистър на издадените разрешения по чл. 2, на председателите на комисии, извършващи прегледите, и на техническите специалисти
42	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара полимерни торбички
43	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара батерии и акумулатори, включително вградени в уреди и моторни превозни средства
44	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара електрическо и електронно оборудване (ЕЕО)
45	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара масла по смисъла на § 1, т. 7 от ДР на Наредбата за отработените масла и отпадъчните нефтопродукти, приета с ПМС № 352 от 2012 г. (ДВ, бр. 2 от 2013 г.)
46	Изпълнителна агенция по околна среда	Регистър на лицата, които пускат на пазара гуми
47	Патентно ведомство	Държавен регистър на промишлените дизайни
48	Изпълнителна агенция „Морска администрация“	Регистър на корабите
49	Изпълнителна агенция „Морска администрация“	Регистър на морските лица
50	Агенция по вписванията	Централен регистър на особените залози - Данните в регистъра са актуални към 01.04.2023

№	Администрация	Регистър
		година. За актуална информация се обръщайте към Агенция по вписванията.
51	Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“	Регистър за издадените удостоверения за регистрация за организиране на курсове за обучение на водачи за придобиване на квалификация и за усъвършенстване на познанията им
52	Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“	Публичен регистър на годишните декларации по чл. 15 от ЗЗБУТ
53	Министерство на земеделието и храните	Регистър на правните основания за ползване на площи - земеделски земи
54	Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“	Регистър на гражданските въздухоплавателни средства на Република България
55	Агенция за социално подпомагане	Списък на издадени заповеди за получаване на помощи и социални услуги
56	Агенция по вписванията	Регистър БУЛСТАТ
57	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Национален електронен регистър на актове за гражданско състояние
58	Министерство на труда и социалната политика	Специализиран информационен модул за електронизиране на верификацията (СИМЕВ)
59	Министерство на електронното управление	Регистър на извършваните операции в средата за междурегистров обмен - RegiX
60	Национална здравноосигурителна каса	Персонализирана Информационна Система
61	Министерство на туризма	Единна система за туристическа информация
62	Национална експертна лекарска комисия	Единна информационна система на медицинската експертиза
63	Министерство на вътрешните работи	Регистър „Административно-наказателна дейност“
64	Министерство на вътрешните работи	Списък от туристически регистрации
65	Комисия за защита на конкуренцията	Регистър на жалби по ЗОП
66	Министерство на външните работи	Регистър на Автоматизирана Информационна Система на МВнР
67	Национален осигурителен институт	Електронен регистър на болничните листове
68	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър "Извършени измервания на качеството на УДИ"
69	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Радиочестотен спектър“
70	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Позиция на геостационарна орбита“
71	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Номера“
72	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър на операторите, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ

№	Администрация	Регистър
73	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Уведомления“
74	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Предоставени номерационни ресурси“
75	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър на оператори, лицензирани за извършване на пощенски услуги по чл. 39 от ЗПУ
76	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Предприятия със значително въздействие“
77	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Брой крайни ползватели“
78	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър „Прехвърлени права“
79	Национален център за информация и документация	Национален референтен списък
80	Национален център за информация и документация	Регистър на висшите училища
81	Национален център за информация и документация	Регистър за научната дейност
82	Национален център за информация и документация	Регистър Виза "D"
83	Национален център за информация и документация	Регистър на работодатели
84	Национален център за информация и документация	Регистър на академичния състав
85	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Регистър на населението – Национална база данни „Население“
86	Национален център за информация и документация	Регистър на всички действащи, прекъснали и завършили студенти и докторанти, по степени на обучение и по професионални направления
87	Министерство на правосъдието	Национален регистър на запорите
88	Национален център за информация и документация	Регистър Студентска карта
89	Министерство на земеделието и храните	Регистър за земеделска и горска техника
90	Министерство на земеделието и храните	Регистър на свидетелства за правоспособност за категория Тпс (4b)
91	Министерство на земеделието и храните	Регистър на свидетелства за правоспособност за категория Твк (4a)
92	Министерство на правосъдието	ЦАИС "Съдебен статус"
93	Прокуратура на Република България	Унифицирана информационна система и Единна информационна система за противодействие на престъпността на Прокуратура на Република България
94	Държавен фонд „Земеделие“	Регистър на ДФЗ - В процес на разработка
95	Национален център за информация и документация	Обединен регистър на професионалните квалификации
96	Национална експертна лекарска комисия	Информационна система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ)

№	Администрация	Регистър
97	Българска агенция по безопасност на храните	Единен регистър на животните и животновъдните обекти
98	Българска агенция по безопасност на храните	Единен регистър на операторите в сектор Фуражи и единен регистър на страничните животински продукти и производните им продукти
99	Българска агенция по безопасност на храните	Единен регистър на ветеринарни лекарствени продукти
100	Българска агенция по безопасност на храните	Национален регистър на обектите за производство и дистрибуция на храни и материали и предмети, предназначени за контакт с храни и странични животински продукти
101	Българска агенция по безопасност на храните	Единен регистър на продуктите за растителна защита, торовете, свързаните с тях операции и фитосанитарен контрол
102	Агенция по обществени поръчки	Регистър "Електронни обществени поръчки"
103	Агенция по геодезия, картография и кадастър	Кадастрална карта и кадастрални регистри
104	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	Регистър на населението – Национална база данни „Население“
105	Български Червен Кръст	Български Червен Кръст
106	Висш адвокатски съвет	Единни адвокатски регистри
107	Гаранционен фонд	Регистър на данни от договорите за задължителна застраховка "Гражданска отговорност"
108	Министерство на правосъдието	Регистър за юридическа правоспособност
109	Комисия за регулиране на съобщенията	Регистър на адресируеми обекти

Към момента регистрираните и активни консуматори на удостоверителна и справочна информация през Системата са 1 573 (в т.ч. административни органи, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги). Достъпът за всеки консуматор е индивидуализиран и се предоставя въз основа на нормативно основание за поискания достъп и одобрение от ПАД във връзка с осъществяването на правомощия по закон.

3 ДЕЙНОСТИ ПО ОСИГУРЯВАНЕ НА РАБОТОСПОСОБНОСТТА НА СИСТЕМАТА

3.1 Управление на инциденти, проблеми и проактивен мониторинг

- Проактивно наблюдение на Системата в реално време, изследване на събития и анализиране на логове с цел предотвратяване на прекъсвания и аномалии;
- Извършване на диагностика на докладван инцидент с цел осигуряване на правилното функциониране на системата;
- Предоставяне на **Трето ниво** на поддръжка, включително:
 - Регистриране, възпроизвеждане, анализ и решаване на назначени заявки;

- Дефиниране на временни заобиколни решения (workaround) при невъзможност за незабавно отстраняване на инцидент;
- Анализ на коренната причина (Root Cause Analysis) за възникване на инцидентите;
- Регулярен анализ на данните от мониторинга и предприемане на незабавни корективни действия при влошаване на производителността.

3.2 Гарантиране на работоспособността и отстраняване на дефекти

- Извършване на диагностика и отстраняване на дефекти/грешки в софтуерните модули и функционалности на RegiX;
- Коригиране на възникнали несъответствия във функционалност;
- Пълно или частично възстановяване на Системата при срыв, критични и аварийни ситуации;
- Подготовка, тестване и инсталиране на пачове, актуализации и нови версии в тестова и продукционна среда, придружени от описание на промените (*release notes*).

3.3 Поддръжка на базите данни (СУБД) и системната среда

- Мониторинг на производителността, индексите, изпълнението на заявки и диагностика на СУБД;
- Създаване, управление и оптимизация на таблици, изгледи (*views*) и съхранени процедури (*stored procedures*);
- Периодична проверка и поддържане на консистентността на базата данни, почистване от невалидни обекти и актуализация на статистиките;
- Провеждане на профилактика на базата данни чрез тестване при различни натоварвания и параметри след подадена заявка през СУЗ.;
- Поддръжка и настройка на Системата при въвеждане на нови версии/пачове на операционната система, СУБД, приложните сървъри или при подмяна на хардуерно оборудване;
- Осигуряване на защитени канали за достъп и управление на сигурността на Системата и данните.

3.4 Администриране и поддръжка на потребителите

- Управление на потребителски профили и права за достъп (създаване, промяна, деактивиране) при спазване на регламентиранияте процедури;
- Конфигуриране и промяна на системни параметри на RegiX;
- Присъединяване на адаптери, разработвани по други проекти от ПАД – тестване, верификация и необходимите действия в ядрото за активиране на достъпа на нови регистри и справки към него;
- Оказване на съдействие и консултации по телефон и електронна поща за системните администратори на ИА ИЕУ.

3.5 Управление на документацията, обучения и трансфер на знания

- Актуализиране на функционална, техническа и експлоатационна документация (вкл. ръководства за администратора/потребителя и изходен код) при отстраняване

на дефекти. 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, компоненти и системи 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;

- Провеждане на сесии за **трансфер на знания** по съгласувана програма с Бенефициера, след подадена заявка през СУЗ, но не повече от 1 трансфер на тримесечие;
- Изготвяне на обучителни материали и провеждане на обучения за работа със Системата, след подадена заявка през СУЗ.

4 ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ 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 проблемите и инцидентите се определят в съответствие с т. 4.2. Редът на тяхното отстраняване се определя в зависимост от техния приоритет в съответствие с т. 4.2.

4.1 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 повторемостта 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.

4.2 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
<u>Забележка:</u> (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 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	<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); • 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	<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 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.				

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.