Приложение № 2
към рамков договор № 19/17.11.2022 г.

ЗАЯВКА по Рамков Договор № 19/17.11.2022 г. **(вх. № ПО-16-3474/ 17.11.2022 г. на „Информационно обслужване“ АД)**		☒
ЗАЯВКА (актуализирана)		☐ [1]
Позиция от ПГ-2026 г.:	*№ по ред от ПГ*	*4*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Осигуряване на абонаментно обновяване и абонаментна техническа поддръжка на деловодна система „Евентис“ на АППК*	
CPV код	*72250000-2*	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*№ 18-00-200-1/10.11.2026 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*	*3 928.00 евро без ДДС*	
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*Еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от Договора, удостоверяващ осигуряването за срок от 8 месеца на абонаментно обновяване и абонаментна техническа поддръжка на информационна система „Eventis R7“ и фактура на стойност 3 928.00 евро без ДДС*	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	*НЕ*	
Документи за плащане с акредитив или авансово	*Не е приложимо*	
Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*Срок за осигуряване - до 1 месец след подписване на заявката, за период от 8 месеца от датата на осигуряване*	
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,*	*Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от Договора, удостоверяващ*	

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

отчетни документи)	*осигуряването за срок от 8 месеца на абонаментно обновяване и абонаментна техническа поддръжка на информационна система „Eventis R7“*	
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:*

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА АБОНАМЕНТНО ОБНОВЯВАНЕ И АБОНАМЕНТНА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ДЕЛОВОДНА СИСТЕМА „ЕВЕНТИС“ НА АППК

1. Обект на заявката

Обектите на заявката съгласно Общия терминологичен речник – CPV са с кодове, както следва:

CPV код	Описание
72250000-2	*Осигуряване на абонаментно обновяване и абонаментна техническа поддръжка на деловодна система „Евентис“ на АППК*

2. Цел на доставката

Целта на доставката е да се осигури право на ползване, абонаментно обновяване и абонаментна техническа поддръжка на информационна система „Eventis R7“.

3. Обхват на доставката

Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „Eventis R7“ в Агенция за публичните предприятия и контрол (АППК), включваща:

- Поддръжка на базова функционалност за до 150 потребители и до 20 000 документи годишно, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексиране на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл нотификация, справки;
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за до 150 потребителя;
- Поддръжка на специфични за АППК функции – Модул Процеси и контрол на процесите;

4. Изисквания при изпълнението

Услугите по осигуряване право на ползване, поддръжка и обслужване на информационната система „Eventis R7“ включват:

4.1. Съпровождане и осигуряване работоспособността чрез организиран ХелпДеск ниво 1:

- Съдействие и консултации при работа със системата, включително на място при необходимост;

- Съдействие и консултации при работа с автоматичния междуведомствен обмен, включително на място при необходимост;
- Съдействие при регистриране и отстраняване на проблеми и инциденти;
- Консултации при необходимост от заявяване на промени в настройките на системата;
- Съдействие при необходимост от провеждане на обучения.
- Организиране, координиране и контрол на дейностите по потребителска поддръжка и взаимодействие с ангажираните вътрешни и външни екипи с цел осигуряване на качествено и своевременно обслужване.

4.2. Осъвременяване на функционалността на системата:

- Осъвременяване на системата до последна актуална версия на програмния код – поне два пъти в периода на поддръжка;
- Промяна в поведението на съществуващи функции в системата по заявки на Бенефициера.
- Инсталация на подобрения във функционалността на текущата версия на системата.

4.3. Съдействие при промяна на настройките на системата:

- Съдействие при промяна на настройките на системата – видове и маршрути на документите, промяна на роли и права за достъп;
- Съдействие при промени в организационната структура – преименуване, трансформиране, съкращаване и/или създаване на организационни звена, прехвърляне и наследяване на права върху документи;
- Съдействие при промяна и оптимизиране на регистрационния алгоритъм и архивирането на документи;
- Съдействие при изготвяне на специфични справки и анализи.

4.4. Поддръжка и профилактика на софтуера на сървъра на системата

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра;
- Поддръжка и осъвременяване на виртуализационната среда;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в операционната система на сървъра и системния софтуер;
- Периодичен преглед и оптимизиране на структурата на данните;
- Периодична профилактика: преглед на системните логове, статистиките за натоварване на сървъра за бази данни и на сървъра за приложения, преглед на скоростта на дисковите масиви, и оптимизация при нужда;
- Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и кеш-настройките на базите данни с цел подобряване на производителността.

4.5. Поддръжка и преглед на автоматичните бекъпи

- Преглед за коректно изпълнение на автоматичните периодични задачи на сървъра - нощни бекъпи и оптимизация на данните;
- Тестово възстановяване от бекъп - поне веднъж годишно.

4.6. Поддръжка и подобряване на автоматичния междуведомствен обмен

- Периодичен преглед и отстраняване на евентуални проблеми на автоматичния междуведомствен обмен;
- Надграждане и подобрения във функционалността на автоматичния междуведомствен обмен;
- Съдействие при включване на нови кореспонденти в автоматичния междуведомствен обмен.

4.7. Отстраняване на програмни грешки

- Отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;
- Оптимизация на програмния код;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в сървърите за бази данни и приложения.

4.8. Съдействие за отстраняване на комуникационни проблеми

- Съдействие при диагностициране и отстраняване на проблеми в локалните мрежи, телекомуникационното оборудване, Интернет Gateway, Proxy сървър и др.;
- Диагностициране и отстраняване на проблеми на потребителските работни места вследствие на разпространени проблемни настройки на уеб браузърите чрез политики или масови инсталации (не включва изследване на проблеми на уеб браузърите на конкретни работни места).

4.9. Възстановяване на системата в случай на авария

- Възстановяване на данни от резервните копия, загубени или повредени вследствие на авария или на програмна грешка на сървъра, при необходимост;
- Диагностициране и съдействие при отстраняване на евентуални хардуерни проблеми в сървъра;
- Преинсталация на сървъра на Евентис вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

4.10. Дейности по обезпечаване на информационната сигурност

- Актуализиране на настройките на системния софтуер и операционната система при разкриване на уязвимости;
- Съхраняване на еталонни състояния на инсталацията на операционната система и сървъра при натрупване на промени;
- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за управление на бази данни и приложения.

4.11. Провеждане на обучения и консултации

- Провеждане на обучения на потребители за работа с Евентис R7 – съвместно с обучител или администратор на системата при Бенефициера (при необходимост). Обученията се извършват присъствено или дистанционно - в случай на невъзможност от присъствено провеждане поради епидемиологични или други извънредни мерки;
- Консултации относно функционалността на системата (при необходимост).

5. Място на изпълнение на услугата:

Мястото на извършване на услугите е Административната сграда на Агенция за публичните предприятия и контрол, гр. София, ПК 1113, ул. "Тинтява" № 86.

6. Организация за изпълнение

Изпълнителят предоставя на Бенефициера достъп до онлайн система за управление на заявки, където се регистрират всички установени проблеми или инциденти, свързани с експлоатацията на системата за управление на документооборота и работния поток „Eventis R7“. Всички заявки за наличие на проблем или инцидент трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, дори да са получени чрез друг комуникационен канал – електронна поща или телефон, включително от страна на Изпълнителя.

За осигуряване на дейностите по отстраняване на проблеми/инциденти, Бенефициерът осигурява дистанционен достъп до системата, посредством VPN канал. Осигуряването на достъп е след изпращане на необходимите документи съгласно рамков договор.

Време за отстраняване на проблем / инцидент:

Тип	**Приоритет**	**Описание**	**Време за отстраняване на проблем / инцидент**
Тип I	Висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с критични или сериозни последици за дейността, които нарушават цялостната работоспособност на системата или ограничават нормалния работен процес.	До 4 часа от уведомление за проблема/инцидента
Тип II	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с минимални последици за дейността	До 5 дни от уведомление за проблема/инцидента