



ОПИСАНИЕ НА НИВА НА РЕАКЦИЯ И ОТСТРАНЯВАНЕ НА ВЪЗНИКНАЛИ ПРОБЛЕМИ

по процедура с предмет:

Доставка на хардуерно и софтуерно оборудване, в това число:

Обособена позиция № 1: Хардуерно оборудване:

- Сървър тип 1 - 2 бр.;

- Сървър тип 2 - 2 бр.

- Дисков масив към сървър тип 2;

Обособена позиция № 2: Софтуерно оборудване:

- Софтуерно решение за бекъп и архивиране;

| № | Ниво на приоритет на проблем/инцидент | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблем/инцидент |
|----|---------------------------------------|--|---|--|
| 1. | Висок приоритет – Ниво 1 | Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата на оборудването, поради което възложителят не може да предоставя ИТ услугите си, ползващи компонентите хардуер и/или софтуер, предмет на процедурата. | до 1 (един) час след уведомяването на изпълнителя | до 8 (осем) часа след уведомяването на изпълнителя |
| 2. | Среден приоритет – Ниво 2 | Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на част от функциите на информационната система на възложителя, ползваща компонентите хардуер и/или софтуер, предмет на процедурата, но крайните клиенти на възложителя имат достъп и получават част от ИТ услугите на възложителя. | до 12 (дванадесет) часа след уведомяването на изпълнителя | до 24 (двадесет и четири) часа след уведомяването на изпълнителя |
| 3. | Нисък приоритет – Ниво 3 | Възникналият проблем/инцидент е свързан с достъпа, производителността и настройките, които не влияят | до 24 (двадесет и четири) часа след | до 72 (седемдесет и два) часа след |

“Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програма "Конкурентоспособност и иновации в предприятията" 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от ТехноЛогика ЕАД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.”



Съфинансирано от
Европейския съюз



ПРОГРАМА
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ И
ИНОВАЦИИ В ПРЕДПРИЯТИЯТА

| № | Ниво на приоритет на проблем/инцидент | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване на проблем/инцидент |
|---|---------------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| | | критично на работоспособността на информационната система на възложителя, ползваща компонентите хардуер и/или софтуер, предмет на процедурата. | уведомяването на изпълнителя | уведомяването на изпълнителя |

“Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Програма "Конкурентоспособност и иновации в предприятията" 2021-2027, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от ТехноЛогика ЕАД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.”