

**Заявка**

по рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г.

(вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)

<b>Позиция от ПГ-2024 г.:</b>	<i>№ по ред от ПГ</i>	12
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Управление на вътрешната мрежа за пренос на данни и системно администриране	
<b>CPV код</b>	72700000-7	
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ</b>	НЕ	
<b>Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС</b>	3 858 800,00 лв., от които: За 2024 г. – 1 017 500 лв. За 2025 г. – 1 386 000 лв. За 2026 г. – 1 455 300 лв.	
<b>Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)</b>	<p>Периодично, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 23.03.2024 г. - 30.06.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода и фактура на стойност 357 500,00 лв. без ДДС за съответния период</li> <li>• За периода 01.07.2024 г. - 30.09.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода и фактура на стойност 330 000,00 лв. без ДДС за съответния период</li> <li>• За периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2024 г. - 08.12.2024 г. и фактура на стойност 330 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г.</li> <li>• За периодите 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г., 01.04.2025 г. - 30.06.2025 г. и 01.07.2025 г. - 30.09.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за съответния период и фактура на стойност 346 500,00 лв. без ДДС за съответния период;</li> <li>• За периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2025 г. - 08.12.2025 г. и фактура на стойност 346 500,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г.</li> <li>• За периодите 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г., 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г. и 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за съответния период и фактура на стойност 363 825,00 лв. без ДДС за съответния период;</li> </ul>	

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2026 г. - 08.12.2026 г. и фактура на стойност 363 825,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.</li> </ul>
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 23.03.2024 г. до 31.12.2026 г.
<b>Гаранционен срок:</b>	неприложимо
<b>Отчитане:</b> (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>За 2024 г.</b> с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 22.03.2024 г. - 30.06.2024 г.;</li> <li>• За периода 01.07.2024 г. - 30.09.2024 г.;</li> <li>• За периода 01.10.2024 г. - 08.12.2024 г.;</li> </ul> Дейностите по предоставяне на услугите за периода 09.12.2024 г. - 31.12.2024 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г., като за тях не се дължи заплащане. </li> <li><b>За 2025 г.</b> с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г.;</li> <li>• За периода 01.04.2025 г. - 30.06.2025 г.;</li> <li>• За периода 01.07.2025 г. - 30.09.2025 г.;</li> <li>• За периода 01.10.2025 г. - 08.12.2025 г.;</li> </ul> Дейностите по предоставяне на услугите за периода 09.12.2025 г. - 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г., като за тях не се дължи заплащане. </li> <li><b>За 2026 г.</b> с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г.;</li> <li>• За периода 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г.;</li> <li>• За периода 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г.;</li> <li>• За периода 01.10.2026 г. - 08.12.2026 г.;</li> <li>• За периода 09.12.2026 г. - 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)</li> </ul> </li> </ol>
<b>Приложения:</b> (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>	
<b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>	
<b>Координатор по заявката:</b>	

<p><b>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):</b></p>	
<p><b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b></p>	
<p><b>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b></p>	
<p><b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b></p>	
<p><b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката и Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b></p>	
<p><b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b></p>	

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ**  
**ЗА**  
**УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪТРЕШНАТА МРЕЖА ЗА ПРЕНОС НА ДАННИ И**  
**СИСТЕМНО АДМИНИСТРИРАНЕ**

**I. ПРЕДМЕТ**

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Национална здравноосигурителна каса (НЗОК) във връзка с предоставяне на услуги по управление на вътрешната мрежа за пренос на данни и системно администриране в НЗОК.

**II. ЦЕЛ**

Целта на проекта е осигуряване на нормалното функциониране на системния и приложен софтуер на НЗОК и подпомагане на крайните потребители, както и осигуряване на нормално функциониране на вътрешната мрежа за пренос на данни (ВМПД) на НЗОК.

Услугата по управление на ВМПД се отнася единствено и само до вътрешната мрежа (LAN) на НЗОК, която обхваща ЦУ, 28 РЗОК, офиси и Технически центрове. Изграждането и поддръжката на единна комуникационна среда, базирана на национална MPLS и MAN мрежи в страната, с които се осигурява информационна свързаност между всички подразделения/структури на НЗОК на територията на страната, независимо от тяхното разположение, както и предоставянето на гарантиран достъп до Интернет на НЗОК са извън обхвата на настоящата заявка. Преносната среда между Основен и Резервен център се осигурява от трета страна и е извън обхвата на настоящата заявка.

**III. ТЕКУЩО ПОЛОЖЕНИЕ**

Услугите по управление на вътрешната мрежа за пренос на данни и системно администриране са предоставяни от „Информационно обслужване“ АД (ИО АД) при изпълнение на договор РД-14-253/23.12.2019 г. (ПО-16-299/23.12.2019 г. на ИО АД). Информационната и комуникационна инфраструктура на НЗОК (ИКИ на НЗОК) е централизирана и нейното управление и администриране е съсредоточено в Централно управление на НЗОК (ЦУ на НЗОК), като организацията разполага с информационни ресурси и комуникационна инфраструктура извън ЦУ на НЗОК, която е териториално разпределена в РЗОК и офиси към тях. Приблизителният брой потребители възлиза на над 2 000 работни места.

НЗОК развива и поддържа централизирана информационна и комуникационна инфраструктура, обхващаща Централно управление, София град и София област, както и

всички териториални структури на РЗОК. НЗОК разполага с основен център за данни, находящ се в ИО АД, на адрес: гр. София, ул. „Лъчезар Станчев“ №11 и с резервен център за данни, предоставен от МЕУ. Основните компоненти на тази инфраструктура са мрежово и комуникационно оборудване, мейл услуга, активна директория, виртуална среда, дискови масиви, специализирани системи за съхранение на данни (архиви), приложни сървъри, операционни системи и бази данни.

В териториалните структури на НЗОК са изградени локални мрежи, базирани на 10M/100M/1000M ethernet технология.

Териториалните офиси на НЗОК са свързани към основния център за данни на НЗОК посредством VPN технология, използваща физическа свързаност, изградена от доставчик на преносна среда. Тя осигурява криптирани канали за връзка. Във всички локации на НЗОК по страната са инсталирани специализирани маршрутизатори, които осигуряват свързаността и криптирането на трафика. За комуникационна свързаност на потребителите в локации на НЗОК има инсталирани и конфигурирани мрежови комутатори, които поддържат имплементацията на съвременни технологични решения.

#### **IV. II. ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ**

Услугите по управление на вътрешната мрежа за пренос на данни и системно администриране включват:

(1) регулярни дейности по управление и експлоатация на информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на НЗОК, вкл. и 24/7 мониторинг на ИКИ на НЗОК.

При изпълнение на дейностите по управление и експлоатация на ИКИ на НЗОК следва да се осигури поддръжка, с която се гарантира безотказна работа на компонентите на изградената информационна и комуникационна инфраструктура на НЗОК.

(2) дейности и разпределение на отговорностите от ИО АД и НЗОК при възникване на инциденти в ИКИ на НЗОК.

При възникване на инцидент в компонентите на изградената ИКИ на НЗОК се спазва описаното в точките по-долу разпределение на отговорностите между екипите на НЗОК и „Информационно обслужване“ АД за всички структури на НЗОК (ЦУ, РЗОК, София град, София област) и основен и резервен център за данни.

## **1. Мрежово и комуникационно оборудване**

1.1. Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, съхранение на конфигурационни файлове, управление на конфигурационни промени, наблюдение касаещо мрежата и мрежовото оборудване на НЗОК са отговорност на екипа на ИО АД. Ангажимент на екипа на НЗОК са дейности по подаване на необходимата информация за отстраняване на възникнали проблеми.

1.2. При възникване на инциденти, разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД – разрешаване на инциденти

## **2. Мейл услуга**

2.1. Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране на данни на мейл услугата, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за прегледи, актуализации и поддръжка на пощенските кутии, прилагане на политики и права са отговорност на екипа на ИО АД.

2.2. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД – разрешаване на инциденти

## **3. Активна директория, вкл. управление на облачна услуга на Microsoft в НЗОК**

3.1. Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за прегледи, актуализации и поддръжка на потребителските профили, прилагане на политики и права са отговорност на екипа на ИО АД.

3.2. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД – разрешаване на инциденти

## **4. Виртуална среда**

4.1. Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени, наблюдение, мониторинг и анализ на събитията, касаещи виртуалната среда на НЗОК са отговорност на екипа на ИО АД. Регулярните дейности за прегледи, анализи на виртуалната среда и оптимизирането, прилагане на политики,

свързани с дейностите на виртуалната среда и работоспособността на сървърите в НЗОК са отговорност на екипа на ИО АД.

4.2. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД - разрешаване на инциденти

## **5. Приложни сървъри**

5.1. Регулярните дейности по поддръжка и прилагане на промени, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД.

5.2. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД – разрешаване на инциденти

## **6. Oracle бази данни**

6.1. Регулярни дейности по поддръжка и прилагане на промени, архивиране, управление на конфигурационни промени са отговорност на екипа на ИО АД и могат да включват:

- Дейности по актуализиране и реструктуриране на базите данни с цел гарантиране на тяхната цялост, безопасност, ефективност и сигурност при използване;
- Дейности по проследяване успешната реализация на ежедневните архиви, както и промени в актуализации на in-house реализация на бекъп скриптовете при случай на необходимост или установяване нужда от промени в следствие на възникнали проблеми;
- Проследяване на успешните репликации на базите данни от основния към резервния център и възстановяване на репликацията при случай на прекъсване на връзката или други причини довели до десинхронизиране на резервното копие;
- Поддръжка и актуализации на Enterprise Manager Cloud Control, предефинираните аларми и метрики за следене работоспособността на базите данни;
- Настройки на OS, DB параметри при необходимост за осигуряване на оптимална възможна производителност на базите данни;
- Обновяване на OS базите данни при налични пакети за тях през [cloud.oracle.com](https://cloud.oracle.com);

6.2. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация

- За ИО АД – разрешаване на инциденти

## 7. Телефонни централи<sup>1</sup>

7.1. Мониториране на изправността на SIP Trunk трасето и отстраняване на несъответствие в комуникацията между IP PBX и средата на доставчика на телефония.

7.2. Мониториране на работоспособността на IP PBX и прилежащите критични компоненти като: процес, хранилище и архив за запис и съхранението на обажданията; SIP, WebGUI и други процеси на платформата.

7.3. Инсталация на обновления по сигурността и изправността на IP PBX системата.

7.4. Инсталация на обновления по сигурността и изправността на физически и софтуерни IP телефони.

7.5. Дефиниране и инсталация на нови телефонни нумерационни блокове, постове, потребители, опашки, IVR съобщения, групи за позвъняване и др. компоненти.

7.6. При възникване на инциденти разпределението на отговорностите между екипите е както следва:

- За НЗОК – рапортуване за инцидент с нужната информация
- За ИО АД – разрешаване на инциденти.

## V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Възложителят осигурява на екипите на ИО АД достъп до своите структури/подразделения на територията на страната, в които има инсталирана техника, част от ИКИ на НЗОК.

2. Изпълнителят следва да осигури 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, извършване на промяна или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Всички получени заявки по електронна поща или телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от НЗОК служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя;

3. Изпълнителят следва да осигури отстраняването на инциденти/проблеми в обхвата на настоящия проект, при постъпила заявка от страна на НЗОК или от страна на екипа по настоящия проект, съгласно времената за реакция и отстраняване посочени в таблицата по-долу:

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Висок/Критичен	Инцидент, при който е засегната основна функционалност на услугата	До 1 час	До 1 раб. ден

<sup>1</sup> Влиза в обхвата на настоящия проект след реализация на проекти по ред 11 и ред 25 от ПГ 2024 г.



Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	в обхвата на заявката. Услугата не е налична за всички потребители.		
Среден	Инцидент, при който не е засегната основна функционалност на услуга в обхвата на заявката. Инцидентът въздейства върху отдел или локация.	До 2 часа	До 3 раб. дни
Нисък	Инцидент, при който не е засегната функционалност на услуга в обхвата на заявката. Инцидентът въздейства върху единични потребители.	До 4 часа	До 5 раб. дни

**Забележки:**

- Дейностите се осъществяват в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден);
- Приоритетът се определя от заявителя, като след анализ от страна на експерти от ИО АД, зададеният приоритет може да бъде сменен;
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от ИО АД в СУЗ;
- Времето за отстраняване на инцидента/проблема се отчита от момента на потвърждаване на приемането му (или след изтичане времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност.
- Нарушаването на параметрите, описани в горната таблица, в следствие на проблем в техника, преносни среди, услуги и др. на трети страни, не се третират като отговорност на ИО АД. ИО АД ще предостави необходимото съдействие на третите страни, при решаване на заявката.

4. При подаване на заявка в СУЗ задължително се прави подробно описание на възникналия проблем/ необходимост, уточнява се типа на заявката - поддръжка или промяна. Когато заявката е тип „поддръжка“ (използва се за инциденти), се посочва и нейния приоритет, който се съобразява с описаното в горната таблица. Когато заявката е тип „промяна“ (използва се за заявки, които не са свързани с инцидент, например: необходимост от промени в конфигурации, прилагане на обновления и др., които не нарушават основна функционалност на услугата), приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката. След приложено решение от ангажираните от ИО АД лица 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, ИО АД служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

5. Експертите на ИО АД работят в тясна връзка с ангажираните за поддръжане на техника доставчици в ИКИ на НЗОК във връзка с разрешаване на заявки, свързани с хардуерен проблем на техника. При установен проблем, същият се регистрира в СУЗ на

ИО АД и се извършва анализ на установения проблем. При необходимост от сервизиране/подмяна на техника експертът на ИО АД, съвместно с оторизираното от страна на НЗОК лице за съответното подразделение/структура попълват констативен протокол за сервизиране, съгласно Приложение 1, и дефектиралата техника се предоставя за ремонт на ангажираните за поддържане на техниката доставчици. При констатирана необходимост от подмяна/замяна на техника, част от ИКИ на НЗОК, служител на ИО АД подава заявка в СУЗ и се извършва подмяна/замяна на устройството като се подписва протокола по Приложение 1.

<b>КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ</b>	
<b>Номер на заявка в СУЗ</b> (ако е приложимо):	
<b>Структура на НЗОК, адрес:</b>	
<b>Описание на проблема:</b>	
<b>Диагностика и необходими действия:</b>	
<b>ПОВРЕДЕНА ТЕХНИКА:</b>	
Производител и модел	
S/N - сериен номер	
<b>ЗАМЕНЕНА ТЕХНИКА (в случай на приложимост)</b>	
Производител и модел	
S/N - сериен номер	

Настоящият констативен протокол се изготви и подписа в 3 (три) еднообразни екземпляра – по един за ЦУ на НЗОК, за структурата на НЗОК и за „Информационно обслужване“ АД.

<b>ЗА ИО АД:</b>	<b>ЗА СТРУКТУРА НА НЗОК:</b>
Подпис: .....	Подпис: .....
Име: .....	Име: .....
Дата: .....	Дата: .....