

Заявка

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

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

Позиция от ПГ-2024 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	14
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддържане на системи в НЗОК	
CPV код	72253200-5	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	<p>4 911 200,00 лв., от които:</p> <p>За 2024 г. – 1 295 000,00 лв.</p> <p>За 2025 г. – 1 764 000,00 лв.</p> <p>За 2026 г. – 1 852 200,00 лв.</p>	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>Периодично, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 455 000,00 лв. без ДДС за съответния период; • 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 420 000,00 лв. без ДДС за съответния период; • 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 420 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2024 г. – 31.12.2024 г.; • 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 441 000,00 лв. без ДДС за съответния период; • 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 441 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г.; • 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 463 050,00 лв. без ДДС за съответния период; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 463 050,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 23.03.2024 г. до 31.12.2026 г.
Гаранционен срок:	неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва:</p> <p>1. За 2024 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 22.03.2024 г. - 30.06.2024 г.; • За периода 01.07.2024 г. - 30.09.2024 г.; • За периода 01.10.2024 г. - 08.12.2024 г.; <p>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.</p> <p>2. За 2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г.; • За периода 01.04.2025 г. - 30.06.2025 г.; • За периода 01.07.2025 г. - 30.09.2025 г.; • За периода 01.10.2025 г. - 08.12.2025 г.; <p>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.</p> <p>3. За 2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г.; • За периода 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г.; • За периода 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г.; • За периода 01.10.2026 г. - 08.12.2026 г.; • За периода 09.12.2026 г. - 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Координатор по заявката:	

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
ЗА
ПОДДЪРЖАНЕ НА СИСТЕМИ В НЗОК

I. ПРЕДМЕТ

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Национална здравноосигурителна каса (НЗОК) във връзка с предоставяне на услуги по поддръжка на системи в НЗОК.

II. ЦЕЛ

Целта на проекта е предоставяне на регулярни дейности по поддръжка на системите на НЗОК, осигуряване на непрекъсваемост и нормална работоспособност на съществуващите функционалности на системите в обхвата на проекта и създаване на условия за ефективна и безпроблемна работа на потребителите.

III. ТЕКУЩО ПОЛОЖЕНИЕ

Дейностите по поддръжка на системите в НЗОК 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). В тази връзка, актуалната документация и изходен код на системите в обхвата на заявката са налични при Изпълнителя, поради което не се предоставят от НЗОК в началото на изпълнение на проекта.

Специализираните системи на НЗОК на приложно ниво са:

- Интегрирана информационна система (ИИС), в това число и модул за автоматизиране на процеса по отпускане, отчитане, контрол и заплащане на помощни средства, приспособления, съоръжения и медицински изделия, предназначени за хора с увреждания и модул за автоматизиране на процеса по чл.58, ал. 1 от Наредба № 2 от 27.03.2019 г. за медицинските и други услуги по чл. 82, ал. 1а и 3 от Закона за здравето и за реда и условията за тяхното одобряване, ползване и заплащане.
- Справочна система
- Персонализирана информационна система (ПИС)
- Система HOSP-CPW
- Специализирана информационна система за бизнес анализи (СИСБА)
- Регистрационна система на събития по хоспитализация и дехоспитализация
- Система за управление на протоколите за предписване на лекарства, заплащани от НЗОК
- Здравен портал на НЗОК

IV. ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ

1. Приложно администриране:

- Със средства на системата (административни модули, системи за управление на съдържанието, специализирани конзоли и др.), където такива са създадени.
- Чрез директна намеса в сорс-кода и/или базата данни, след предварително съгласуване с НЗОК, което се потвърждава в СУЗ.
- При управление на потребители (създаване, промяна, деактивиране).
- Поддържане на съдържанието извън средствата на система за управление на съдържанието (Здравния портал на НЗОК), в т.ч.:
 - Преподдрждане с вмъкване на нови елементи, създаване на нови категории;
 - Възстановяване на съдържание;
 - Публикуване на информация с голям обем и преработка до специфичен формат, при необходимост;
 - Извличане на статистика и административна информация;
 - Съдействие на екипите по сигурността при хакерски атаки с цел предотвратяване на дискредитиране на съдържанието на страницата и компрометиране на мрежовата сигурност и данни.

2. Системно администриране:

- Оптимизация на отделните елементи на приложението;
- Инсталация и преинсталация на разработени версии, пачове, скриптове, използвани софтуерни средства в актуални версии и др., както и на самото приложение и извършване на тестове за работоспособност след извършените действия;
- Инсталация на нови версии или пачове на операционната система, базата от данни и друг системен софтуер, необходим за работа на приложението и извършване на тестове за работоспособност след извършените действия;
- Оказване на съдействие при използване на приложенията – интерфейси, електронни услуги и протоколите за обмен на информация.

3. Наблюдение на ИТ средата на системите в НЗОК за:

- Оптимизация на системната среда или параметри на информационните системи;
- Осигуряване на достъп до приложението от крайните потребители по защитен канал;
- Осигуряване на работа на информационните системи върху и с актуални версии на софтуер от системната и приложна среда на софтуера.

4. Анализ на данни от мониторинга на функционирането на приложенията и производителността:

- Предприемане на корективни действия, при нарушена производителност в работата на системите в НЗОК, дължаща се на неправилното му функциониране, софтуерни грешки или проблеми с базите данни;
- Предприемане на корективни действия, когато анализът на грешките показва проблеми във функционирането на системите, породени от недостатъчно добра интеграция в инфраструктурата на Възложителя;

- Когато констатираната от анализа необходимост от промени излиза извън задълженията на ИО АД по осъществяването на поддръжката, да предостави обосновка и препоръки към Възложителя.

5. Корективно поддържане на нормалната работоспособност на системите на НЗОК, в т.ч.:

- Възстановяване на специализираните системи в НЗОК при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
- Възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа с приложния софтуер, включително с директна намеса в сорса и базите данни в случаите, когато вградените софтуерни инструменти не позволяват възстановяването или корекцията. Директната намеса в сорса и базите данни се прави след предварително съгласуване в СУЗ с НЗОК;
- Прилагане на пачове, актуализации и версии на системите. ИО АД предварително тества и изчиства от грешки всички пачове, актуализации и версии преди въвеждането им в ИТ инфраструктурите на НЗОК;
- Отстраняване на открити грешки в системите;
- Актуализиране на функционалната и техническата документация и сорс-кодовете на приложния софтуер с означена нова версия при извършени промени в софтуера и базата данни в рамките на дейността;

6. Методологическа помощ и съдействие на потребители:

- Осигурява се трансфер на знания в случаите, в които са реализирани изменения в системите - оптимизации, разширения, отстраняване на бъгове;
- Оказване на помощ на потребителите при работа със системите, в т.ч. консултации на място в ЦУ на НЗОК и/или провеждане на дистанционни срещи, за което ИО АД попълва заявка в СУЗ, ако такава не е подадена от потребителя;
- Оказване на съдействие при изготвяне/ актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на системите.

V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Взаимодействие между екипите на „Информационно обслужване“ АД

При необходимост от съвместни действия във връзка с нарушена производителност или неработоспособност на системите в обхвата на проекта, за които има съмнения, че инцидентът е свързан с функционирането на вътрешната мрежа за пренос на данни (ВМПД), екипите по изпълнение на заявка 12 от ПГ2024 „Управление на вътрешната мрежа за пренос на данни и системно администриране“ и тези по изпълнение на настоящия проект съвместно разглеждат, анализират и координират действията си до разрешаване на идентифицирания проблем.

В случай на получена заявка, свързана с поддръжката на системите в обхвата на проекта, от екипа по изпълнение на заявка 13 от ПГ 2024 „Център за обслужване на крайни потребители (Service Desk)“, същата се докладва/пренасочва към проекта в СУЗ по настоящата заявка.

В случай на затруднение при разрешаване на конкретна заявка или необходимост от

взимане на компетентно решение, заявката се ескалира до ръководителя/координатора по заявката от страна на НЗОК, с цел предприемане на необходимите действия за разрешаването на проблема.

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/извличане на данни 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. Ангажимент на НЗОК е подаване на заявки в обхвата на проекта и оказване на съдействие на екипа на ИО АД при необходимост от предоставяне на необходимата информация за отстраняване на подадени заявки. НЗОК осигурява на екипите на ИО АД отдалечен и физически достъп до инфраструктурата, приложните системи и необходимите ресурси.

4. 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.

5. Заявките, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикет“) се делят на два основни типа:

- a. „поддръжка“ - за всички периодически изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на системите, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в т. 7;
- b. „промяна/извличане на данни“ - използва се за заявки, които не са свързани с инцидент. В обхвата на проекта се реализират само промени, за които не се изисква допълнителен бизнес и/или функционален анализ, изготвяне на нови и промяна в бизнес процеси. Заявките за изготвяне на справка, отчети или извадки на данни от Системата се считат за заявка от тип „промяна/извличане на данни“;

6. При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост, уточнява се типа на заявката – „поддръжка“ или „промяна/извличане на данни“, съгласно дефиницията в т. 5. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 7. Когато заявката е тип „промяна/извличане на данни“, приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката. След приложено решение от екипа на ИО АД 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, Изпълнителят служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“;

7. Времената за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения им приоритет съгласно таблицата по-долу.

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Критичен	<ul style="list-style-type: none"> • Пълно прекъсване на една или повече услуги, свързани с критични за дейността функции в системите на НЗОК в момента на възникването им; • Недостъпност до тези функции и информационни ресурси, която пряко и съществено засяга способността на офис, ключови или голям брой клиенти да ги използват и да изпълняват основни задължения; • Създава висок риск за компрометиране на информация в системите; • Риск за съществено прекъсване или излизане от строя на ключов обект в системата на НЗОК; • Критична функционалност не функционира нормално или има критично и негативно отражение върху бизнес операциите на потребителите или системната среда на НЗОК или е възникнало непланирано преустановяване на достъпността. 	до 1 час	до 24 часа
Висок	<ul style="list-style-type: none"> • 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 бизнес операциите вследствие на неприемлива производителност или генериране на грешни данни. 	до 2 часа	до 72 часа

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Среден	<ul style="list-style-type: none"> Ограничено въздействие върху дейността, което засяга или създава неудобство за изпълнение на отделни функции, без да има цялостно отражение върху функциите на офис или клиенти. 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 	До 1 работен ден	До 7 работни дни
Нисък	<ul style="list-style-type: none"> Няма пряко влияние върху бизнеса в момента на възникването му. В момента липсва пряко влияние, но нерешаването му в определен срок крие потенциален риск от възникване на инцидент с по-висок приоритет. 	До 1 работен ден	До 14 работни дни

Забележки:

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч. 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, съгласувано с Възложителя.
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от Изпълнителя в СУЗ.
- Времето за отстраняване на инцидента/проблема се отчита от момента на потвърждаване на приемането му (или след изтичане на времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на системата.
- Услуги, свързани с промяна/надграждане/развитие на специализираните системи, които не попадат в обхвата на настоящия проект, ще се възлагат като отделен проект.
- Нарушаването на параметрите, описани в горната таблица, в следствие на проблем във външни за НЗОК системи, поддържани от трети страни, не се третира като отговорност на ИО АД. ИО АД ще предостави необходимото съдействие на третите страни, при решаване на заявката.
- Когато заявката е за изготвяне на справка по бизнес данните и за бизнес целите на НЗОК и тя не може да бъде изготвена със средствата на специализираните информационни системи се регистрира заявка от тип „промяна/извличане на данни“

и срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката.

- При регистриране на инцидент или проблем без необходимото описание, за да може да се възпроизведе ситуацията, НЗОК следва да подаде, допълнителна информация. За целта статуса на заявката се променя на „обратна връзка“. При непредоставяне на изисканата информация в срок до 5 дни заявката/тикета преминава в статус „Невалиден“.

8. Актуалната документация и изходен код (Source code) на системите се предават с приемо-предавателния протокол за съответния отчетен период на определена за целта директория, до която се осигурява достъп на ръководителя на проекта от страна на НЗОК.