

ЗАЯВКА

по рамков договор № РД-06-13 от 10.01.2024 г.
 (вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД)

Позиция от ПГ-2024 г.:	№ по ред от ПГ	9
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Извънгаранционна поддръжка на интегрирана информационна система за събиране и отчитане на дейностите по държавен здравен контрол	
CPV код	72413000-8	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	Общо за изпълнение на проекта: 360 000,00 лв. Разпределение по години: за 2024 г. – 120 000,00 лв. за 2025г. – 120 000,00 лв. за 2026г. – 120 000,00 лв.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)	Периодично, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За 2024 - за периодите: 01.01.2024 г. – 31.03.2024 г., 01.04.2024 г. – 30.06.2024 г., 01.07.2024 г. – 30.09.2024 г., За 2025 - за периодите: 01.01.2025 г. – 31.03.2025 г., 01.04.2025 г. – 30.06.2025 г., 01.07.2025 г. – 30.09.2025 г., За 2026 - за периодите: 01.01.2026 г. – 31.03.2026 г., 01.04.2026 г. – 30.06.2026 г., 01.07.2026 г. – 30.09.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния период и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за съответния период; <ul style="list-style-type: none"> • За 2024 - периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.10.2024 г. - 10.12.2024 г. и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г. <ul style="list-style-type: none"> • За 2025 - периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на	

	<p>извършените дейности по поддръжка за периода 01.10.2025 г. - 10.12.2025 г. и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г.</p> <ul style="list-style-type: none"> • За 2026 - периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г. <p>след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.10.2026 г. - 10.12.2026 г. и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.</p>
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не е приложимо
Документи за плащане с акредитив	Не е приложимо
Срок на изпълнение: (от дата - до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. ¹
Гаранционен срок:	Неприложимо
Отчитане: (периодично - посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва:</p> <p>За 2024 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2024 г. – 31.03.2024 г. • За периода 01.04.2024 г. – 30.06.2024 г. • За периода 01.07.2024 г. – 30.09.2024 г. • За периода 01.10.2024 г. – 10.12.2024 г. <p>Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2024 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>За 2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, 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. – 10.12.2025 г.; <p>Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2025 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>За 2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, 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.

Съгласувано между страните дейностите по проекта са стартирали от 01.01.2024 г., преди подписване на настоящата заявка.

	<ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.07.2026 г. – 30.09.2026 г. • За периода 01.10.2026 г. – 10.12.2026 г.; • За периода 11.12.2026 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:	
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр.: представител на дирекцията - Заявител):	
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:	
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:	
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката	
Ръководител на проект/дейност по заявката	

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД	

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

**ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА ИНТЕГРИРАНА ИНФОРМАЦИОННА
СИСТЕМА ЗА СЪБИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ДЪРЖАВЕН
ЗДРАВЕН КОНТРОЛ**

2024 г.

1. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с предоставяне на услуги по поддръжка на Интегрирана информационна система за събиране и отчитане на дейностите по държавен здравен контрол (наричана по-долу Системата).

Дейностите по администрирането на инфраструктурата, на която функционира Системата, са извън обхвата на настоящия проект.

2. Съществуващо положение

Системата е разработена и внедрена съгласно заявка по ред 15 от ПГ 2021 от рамков договор № РД-06-83/29.04.2021 г. (вх. № ПО-16-2308/29.04.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД), сключен между Министерството на здравеопазването и „Информационно обслужване“ АД. В тази връзка, актуалната документация и изходен програмен код са налични при Изпълнителя, поради което не се предоставят от МЗ в началото на проекта.

Системата се използва от 1145 потребители от всичките 28 РЗИ и представители на МЗ. Системата се използва както за водене на регистри, така и за отчитане на проверки по контролната дейност на държавните здравни инспектори със средно регистрирани 1800 проверки всеки ден.

3. Цел

Извършване на дейности по поддръжка на Интегрирана информационна система за събиране и отчитане на дейностите по държавен здравен контрол с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и ефективно използване на наличните функционалности от представители на МЗ и РЗИ, като ползватели на Системата.

Това включва предоставяне на дейности по наблюдение на функционирането и поддържане на нормалната работоспособност на Системата, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията ѝ, както и промени, създаване на справки, оказване на съдействие на ползвателите и други, описани по-долу.

4. Изисквания към изпълнението

4.1. Изпълнителят следва да осигури и използва отделни среди, в които цялостното софтуерно решение или отделни функционалности на Системата ще могат да работят независимо едни от други. Целта е максимално гъвкаво да могат да бъдат използвани ресурсите при поддръжка и промяна, така че внедряването им да не влияе на работещата (продукционна) версия на Системата. Предвидените среди са както следва:

4.1.1. Среда за разработка (development) – тази среда се използва от екипа на Изпълнителя за разработка. Средата е изцяло в инфраструктурата на Изпълнителя. Средата за разработка е разделена на отделни части за отделните екипи, участващи в разработката (frontend и backend). Тази среда се използва вместо локални ресурси на всеки отделен разработчик, тъй като при комплексен софтуер, като Системата, има нужда от редица централни сървиси, ресурси и др, за да могат да се

разработват не просто отделни микромодули, но цялостно софтуерно решение. Средата функционира със своя собствена база данни;

4.1.2. Публична тестова (public test / ptest) – това е тестова среда, в която се внедрява за финален тест софтуерното решение преди пускане в реална експлоатация. За разлика от средата за разработка, публичната тестова трябва да е огледална по параметри на продукционната среда, за да се гарантира безпроблемното внедряване във всеки един момент. Средата функционира със своя собствена база данни, но преди всяка промяна се прави синхронизиране с данните от продукционната среда с цел коректно индексирание на записите. В тази среда работи екипът, който тества софтуера и новите функционалности, като се следи както за функционалност и използваемост, така и за интегритет с вече работещите функционалности. Достъп до публичната тестова среда имат и представители на МЗ и РЗИ. Върху тази среда се провеждат и всички обучения и демонстрации;

4.1.3. Продукционна среда (production) – това е реалната среда, на която функционира Системата. В нея работи текущата версия на софтуера и е средата, в която крайните потребители на Системата достъпват нейните ресурси.

4.2. Изпълнителят следва да осигури достъпна през Интернет Система за управление на заявки (наричана по-долу 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 МЗ и РЗИ служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.

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

4.3.1. „поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на Системата, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в т. 4.6;

4.3.2. „промяна“ - за дейности при настъпили технологични, нормативни, организационни или административни промени, за които се изисква описание на потребителските, технологични и функционални изисквания, чието изпълнение се обвързва с договорени между страните срокове за изпълнение. 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 от данни от Системата се считат за заявка от тип „промяна“;

4.4. При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост, уточнява се типа на заявката – „поддръжка“ или „промяна“, съгласно дефиницията в т. 4.3. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4.6. Когато заявката е тип „промяна“, приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката. След приложено решение от екипа на Изпълнителя 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“;

4.5. Изпълнителят следва да осигури за нуждите на поддръжката на Системата, Център за обслужване на ползватели на Системата (Help Desk) за представители на МЗ, както и за инспектори и администратори от страна на РЗИ за нуждите на здравен контрол, при следните условия:

4.5.1. Help Desk е център, осигурен от Изпълнителя, който е единна точка за контакт за ползватели на Системата. Всички специалисти, както и необходимите софтуерни продукти (в т.ч. система за управление на заявки - СУЗ), хардуер, лицензи, единен телефонен номер, email групи и други, се осигуряват от Изпълнителя, като част от изпълнението на настоящата заявка;

4.5.2. Help Desk осъществява връзката между ползвателите на Системата (в частност инспектори и администратори от здравен контрол на всичките 28 РЗИ в страната, както и служителите в дирекция „Опазване на общественото здраве, здравен контрол и права на пациентите“ на МЗ) и екипите за развойна дейност на Изпълнителя, реализиращи поддръжката и други екипи, имащи отношение към дейността, като координира тяхното взаимодействие до отстраняването на възникнал инцидент/проблем.

4.5.3. Представителите на Help Desk подпомагат ползвателите на Системата при използването на нейните функционалности и извършени промени, чрез консултации по телефон, електронна поща и в отговор на получени заявки в СУЗ. Екипът на Help Desk изпълнява и следните дейности:

4.5.3.1. приема и регистрира заявка в обхвата на проекта, идентифициране на инцидента/проблема и оказване помощ на първо ниво;

4.5.3.2. класифициране типа на заявката, както и нейния приоритет;

4.5.3.3. оказване на помощ на ползватели за работа със Системата при внедряване на нова версия или функционалност, в т.ч. запознаване с нови справки, модули и възможности за работа със Системата.

4.6. 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
Висок/Критичен	Критична функционалност: Възникналият инцидент/проблем е довел до пълна неработоспособност на част или на цялата функционалност на системата, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функции и справки, които са критични за изпълнение на задачите на МЗ и/или РЗИ.	до 1 час	до 24 часа
Среден	Основна функционалност: Възникналият инцидент/проблем води до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на системата. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за генериране на основни справки, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на МЗ и/или РЗИ.	до 4 часа	до 2 работни дни
Нисък/Няма	Несъществена (маловажна функционалност). Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на системата не работят. МЗ и/или РЗИ могат да изпълнят задачите си с минимални ограничения. Нормалната производителност на системата или модул от нея е влошена, но по-голяма част от функционалната ѝ способност е незасегната.	до 8 часа	до 5 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). Сигнали, подадени в извънработно време, се обработват на следващия работен ден;
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на инцидента/проблема от Изпълнителя в СУЗ;
- За успешно съобщаване на инцидент/проблем се счита само изпратени писмени сигнали през СУЗ или изпратени по email до създадения за целите на проекта email група;
- 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.

4.7. Услуги по заявки от тип „поддръжка“:

Услугите по заявки за поддръжка включват следните дейности:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на Системата;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на Системата;
- Управление на потребителите в Системата, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Експертни консултации за служители на МЗ и/или РЗИ във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Оказване на методическа помощ на служители на МЗ във връзка с бизнес логиката на Системата и планиране на подобрения в нея;
- Извършване на промени във въведените от ползвателите на Системата данни, в това число допълване, заличаване, промяна или реструктуриране на потребителска информация, след изрично съгласуване с МЗ, което включва: данни от проверки на обекти, данни от проверки на продукти, данни, свързани с регистрационните номера на обектите, тяхната обвързаност с конкретна област или вид, които не могат да бъдат променяни през интерфейса от инспекторите;
- Помощ и обучения на ползватели на Системата, които включват:
 - запознаване на нови ползватели на Системата с документацията за Системата, както и наличните видео материали от предходни обучителни сесии;
 - организиране на обучения и презентации по предложена от Изпълнителя и съгласувана с МЗ програма, включваща преглед на промените в Системата.
- Оказване съдействие при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на софтуера;
- Консултации за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware,

хардуер и мрежи), използвана от Системата;

- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на Системата, което включва:
 - възстановяване на Системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
 - възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със Системата, включително с директна намеса в системния код (source code) и базите данни в случаите, когато вградените софтуерни инструменти не позволяват възстановяването или корекцията. Директната намеса в сорса и базите данни се прави след искане на МЗ;
 - конфигуриране и промени в конфигурация на Системата и работните станции, на които се използва, чрез отдалечен достъп до съответната работна станция.
- Оказване на съдействие на приложните администратори от страна на МЗ по отношение на използване и администриране на административни модули, справочни модули, публичен уеб интерфейс (API), специализирани конзоли.

4.8. Услуги по заявки от тип „промяна“:

Всички заявки за промени следва да бъдат заявявани изрично от Ръководителя на проекта по заявката от страна на Възложителя през СУЗ и се изпълняват само след изрично съгласуване с Изпълнителя и предварително уточнени срокове на изпълнение. Дейностите, свързани с промени, където е приложимо, се извършват и се прилагат първо върху публичната тестова среда на Системата, включително за обучение и за демонстрация на извършените промени.

Услугите по заявката могат да включват:

- Извършване на промяна в съществуваща функционалност по начин, който не нарушава бизнес логиката на Системата и структурата на базата данни, не изисква извършването на допълнителен бизнес анализ, документиране или връзка с външни системи, както и не засяга функционирането, логиката или данните, обработвани от други модули или системи;
- Извършване на промяна в съществуваща функционалност на Системата при настъпили промени в нормативната уредба, които няма да засегнат съществуващите бизнес процеси и архитектурата на базата данни;
- Актуализиране на номенклатурите, използвани за функционирането на Системата, без създаването на нови;
- Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в Системата;
- Реализация на подобрения или разширения в справочните части или в оперативните модули - в частта им за извеждане (визуализация) на данни и допълнителна информация;

- Разработката на нови справки, генерирани през интерфейса на Системата, но само в случаите, когато справките използват вече дефинираните в Системата входящи параметри за филтриране на резултата в справка;
- Изготвянето на специфични справки извън интерфейса на Системата, свързани с функционирането ѝ.

4.9. В случай на актуализация на сорс кода и документацията на Системата в резултат на извършени действия в рамките на проекта, същите се предават на Възложителя с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката на определена за целта директория.