

ЗАЯВКА

по рамков договор № РД-06-12 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	8
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на право на ползване и съпътстващи услуги за Web базиран програмен продукт „Система за събиране и предоставяне на информация“ за нуждите на Министерство на здравеопазването	
CPV код	72300000-8	
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: 90 000,00 лв. Разпределение по години: за 2024 г. – 30 000,00 лв. за 2025г. – 30 000,00 лв. за 2026г. – 30 000,00 лв.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)	Периодично, по години, както следва: През 2024 г. След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на право на ползване и съпътстващи услуги за Web базиран програмен продукт „Система за събиране и предоставяне на информация за нуждите на Министерство на здравеопазването“ за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. През 2025 г и 2026 г. След предоставяне на фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС, издадена през месец януари на съответната година.	
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)	Еднократно, с подписването на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на право на ползване и съпътстващи услуги за Web базиран програмен	

¹ С цел осигуряване на непрекъсваемост на осигуреното право на ползване на програмния продукт услугата стартира от 01.01.2024 г.

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

	продукт „Система за събиране и предоставяне на информация за нуждите на Министерство на здравеопазването“ за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г.
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

**ОСИГУРЯВАНЕ НА ПРАВО НА ПОЛЗВАНЕ И СЪПЪТСТВАЩИ УСЛУГИ ЗА WEB
БАЗИРАН ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ „СИСТЕМА ЗА СЪБИРАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА
ИНФОРМАЦИЯ“ ЗА НУЖДИТЕ НА МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

2024 г.

1. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с предоставяне на услуги по предоставяне на право на ползване и и предоставяне на съпътстващи услуги за Web базиран програмен продукт „Система за събиране и предоставяне на информация“ за нуждите на Министерство на здравеопазването (наричана по-долу Системата, Продукта).

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

2. Съществуващо положение

В Министерство на здравеопазването (МЗ) се използва Web базиран програмен продукт „Система за събиране и предоставяне на информация“ за нуждите на Министерство на здравеопазването (МЗ).

Програмният продукт е с осигурено право на ползване и поддръжка до 31.12.2023 г. включително, по силата на рамков договор № РД-06-83 от 29.04.2021 г., сключен между Министерство на здравеопазването и „Информационно обслужване“ АД.

3. Цел

Подновяването на правото на ползване и предоставяне на съпътстващи услуги за Web базиран програмен продукт „Система за събиране и предоставяне на информация“ за нуждите на Министерство на здравеопазването с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и ефективно използване на наличните функционалности от МЗ.

4. Изисквания към изпълнението

- 4.1. 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 служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя на МЗ ръководство за работа с тази система.
- 4.2. Заявките, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикет“), се делят на два основни типа:
 - 4.2.1. „поддръжка“ - за всички периодически 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. 4.4;

4.2.2. „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;

4.3. 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. 4.2. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4.4. 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“.

4.4. 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 продукта, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функции и справки, които са критични за изпълнение на задачите на МЗ.	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 продукта Има несъществена загуба на данни, невъзможност за генериране на	до 4 часа	до 2 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	основни справки, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на МЗ.		
Нисък/Няма	Несъществена (маловажна функционалност). Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на продукта не работят. МЗ 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;
- 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.

4.5. Услуги по заявки тип „поддръжка“:

- Зареждане и съхранение на единни електронни отчетни форми (ЕЕОФ) за общински и държавни лечебни заведения (ЛЗ) под формата на Excel файлове;
- Зареждане и съхранение на прикачени файлове към конкретна ЕЕОФ от страна на ЛЗ;
- Валидиране на структурата, данните за ЛЗ и периода на подаваните ЕЕОФ и извеждане на съобщения за открити грешки;
- Поддържане на версии на ЕЕОФ и правилата за изчитането и валидацията им в

зависимост от настъпилите промени в ЕЕОФ;

- Поддържане на номенклатури с лечебни заведения, дейности по НРД и всички списъчни полета в изчитаните ЕЕОФ и валидация на данните за коректност спрямо тези номенклатури;
- Запис на валидните данни в структурирана база данни;
- Възможност за дефиниране от страна на МЗ на периоди през които е разрешено зареждането и презареждането на ЕЕОФ от страна на лечебните заведения с цел управление на периодичността на събиране на данните;
- Възможност за одобряване и връщане на отчети от страна на МЗ с цел управление на процеса на зареждане/презареждане на данни от ЛЗ;
- Поддръжка и управление на потребители от МЗ и администратори, потребители за ЛЗ, потребители за РЗИ, включително и роли за правата на достъп, чрез система за управление на потребители;
- Публикуване на новини и файлове с актуални шаблони на ЕЕОФ;
- Предоставяне на функционални справки на МЗ за процеса на събиране на информацията от лечебните заведения – подадени, очаквани, валидни и грешни отчети;
- Изготвяне и предоставяне на МЗ предварително дефинирани статични справки въз основа на прочетените от ЕЕОФ данни;
- Промяна в правилата за изчитане и валидация на ЕЕОФ (конфигуриране на системата) при минимална промяна на структурата на ЕЕОФ.
- Отстраняване на несъответствия, констатирани от потребителите на системата.
- Предоставяне на актуализиращи или нови версии на продукта.

4.6. Услуги по заявки от тип „промяна“:

- Промяна в правилата за изчитане и валидация на ЕЕОФ (конфигуриране на системата) при сериозна промяна на структурата на ЕЕОФ, водеща до промяна в структурата на базата;
- Въвеждане на нова ЕЕОФ, номенклатури за валидация и правила за изчитане на формата.