

### ЗАЯВКА

по рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г.  
 (вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД)

<b>Позиция от ПГ-2024 г.:</b>	<i>№ по ред от ПГ</i>	10
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Поддръжка на Информационна система за контрол и мониторинг на решенията за временна неработоспособност	
<b>CPV код</b>	72413000-8	
<b>Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ</b>	НЕ	
<b>Стойност:</b> (стойността следва да съответства на заложената в План-графика ) без ДДС	Общо за изпълнение на проекта: <b>277 200,00 лв.</b> Разпределение по години: <b>за 2024 г. – 92 400,00 лв.</b> <b>за 2025г. – 92 400,00 лв.</b> <b>за 2026г. – 92 400,00 лв.</b>	
<b>Срок за плащане:</b> (еднократно, на части, периодично или др.)	Периодично, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>За 2024 - за периодите:</b>              01.01.2024 г. – 31.03.2024 г.,              01.04.2024 г. – 30.06.2024 г.,              01.07.2024 г. – 30.09.2024 г.,  <b>За 2025 - за периодите:</b>              01.01.2025 г. – 31.03.2025 г.,              01.04.2025 г. – 30.06.2025 г.,              01.07.2025 г. – 30.09.2025 г.,  <b>За 2026 - за периодите:</b>              01.01.2026 г. – 31.03.2026 г.,              01.04.2026 г. – 30.06.2026 г.,              01.07.2026 г. – 30.09.2026 г.</li> </ul> <p>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 23 100,00 лв. без ДДС за съответния период;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>За 2024 - периода</b>              01.10.2024 г. - 31.12.2024 г.</li> </ul> <p>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 23 100,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>За 2025 - периода</b>              01.10.2025 г. - 31.12.2025 г.</li> </ul>	

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

	<p>след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.10.2025 г. - 10.12.2025 г. и фактура на стойност 23 100,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>За 2026 - периода</b> 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.</li> </ul> <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 23 100,00,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.</p>
<b>Плащане с акредитив ДА/НЕ</b>	Не е приложимо
<b>Документи за плащане с акредитив</b>	Не е приложимо
<b>Срок на изпълнение: (от дата - до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)</b>	от 01.01.2024 г. до 31.12.2026 г. <sup>1</sup>
<b>Гаранционен срок:</b>	Неприложимо
<b>Отчитане: (периодично - посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</b>	<p>Периодично, както следва:  <b>За 2024 г.</b> 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"> <li>• За периода 01.01.2024 г. – 31.03.2024 г.</li> <li>• За периода 01.04.2024 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. – 10.12.2024 г.</li> </ul> <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><b>За 2025 г.</b> 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"> <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. – 10.12.2025 г.;</li> </ul> <p>Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2025 г. -</p>

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

	<p>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"> <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. – 10.12.2026 г.;</li> </ul> <p>За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)</p>
<p><b>Приложения:</b> (напр.: технически параметри, образци на отчетни документи)</p>	<p>Технически параметри</p>
<p><b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b></p>	
<p><b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b></p>	
<p><b>Координатор по заявката:</b></p>	
<p><b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b> (напр.: представител на дирекцията - Заявител):</p>	
<p><b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b></p>	
<p><b>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b></p>	

<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>	
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>	
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b>	
<b>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b>	

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ**

**ЗА**

**ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА ЗА КОНТРОЛ И**  
**МОНИТОРИНГ НА РЕШЕНИЯТА ЗА ВРЕМЕННА НЕРАБОТОСПОСОБНОСТ**

**2024 г.**

## **1. Въведение**

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с предоставяне на услуги по поддръжка на Информационна система за контрол и мониторинг на решенията за временна неработоспособност (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 договор № РД-11-522/20.12.2019 г. (вх. № ПО-16-293/20.12.2019 г. на „Информационно обслужване“ АД), сключен между Министерството на здравеопазването и ИО АД и е била в поддръжка до 31.12.2023 г. съгласно заявка по ред 6 от ПГ 2023 от рамков договор № РД-06-83/29.04.2021 г. (вх. № ПО-16-2308/29.04.2021 г. на ИО АД), сключен между МЗ и ИО 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.

## **3. Цел**

Извършване на дейности по поддръжка на Информационна система за контрол и мониторинг на решенията за временна неработоспособност с цел осигуряване на непрекъснатата работоспособност и ефективно използване на наличните функционалности от ползвателите на Системата – МЗ, РЗИ, НОИ и РЗОК.

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, създаване на рискови профили, 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 потребителите. 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, РЗИ, НОИ и РЗОК 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. 4.5;

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. 4.5. 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.** 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, РЗИ, НОИ и РЗОК.	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	до 4 часа	до 2 работни дни



Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	на основни задачи на МЗ, НОИ, РЗИ и РЗОК.		
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, НОИ, РЗИ и РЗОК 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). Заявки, 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.

**4.6. 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, РЗИ, НОИ и РЗОК във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;

- Оказване на методическа помощ на служители на МЗ, РЗИ, НОИ и РЗОК във връзка с бизнес логиката на Системата и планиране на подобрения в нея;
- Оказване на съдействие при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на софтуера;
- Оказване на съдействие при дефинирането и конфигурирането на рисков профил;
- 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;

#### 4.7. 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;
- Дефиниране и конфигуриране на рисков профил, който следва да бъде приложен в Системата;
- 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 справката;
- Изготвянето на специфични справки извън интерфейса на Системата, свързани с функционирането ѝ.

**4.8.** 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.