

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	11
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на софтуерно решение за издаване на цифров Covid сертификат за ваксинация	
СРV код	72413000-8	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	12 000,00 лв.	
Срок за плащане: (еднократно, на части, периодично или др.)	Периодично, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2024 г. – 30.06.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка и фактура на стойност 6 000,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2024 г. – 30.06.2024 г.; • За периода 01.07.2024 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 01.07.2024 г. – 10.12.2024 г. и фактура на стойност 6 000,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2024 г. – 31.12.2024 г. 	
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 31.12.2024 г. ¹	
Гаранционен срок:	Неприложимо	
Отчитане: (периодично - посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Периодично, както следва: С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва:	

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 01.01.2024 г. – 30.06.2024 г. • За периода 01.07.2024 г. – 10.12.2024 г.; • За периода 11.12.2024 г. – 31.12.2024 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
ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕРНО РЕШЕНИЕ ЗА ИЗДАВАНЕ НА ЦИФРОВ COVID
СЕРТИФИКАТ ЗА ВАКСИНАЦИЯ

2024 г.

1. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с извършване на дейности по поддръжка на софтуерно решение за издаване на цифров Covid сертификат за ваксинация (наричано по-долу Системата).

2. Съществуващо положение

Софтуерното решение е разработено от „Информационно обслужване“ АД по заявка по ред 30 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. Софтуерното приложение е в поддръжка до 31.12.2023 г. по заявка по ред 15 от ПГ 2023. В тази връзка, актуалният сорс код е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от МЗ в началото на проекта.

3. Цел

Извършване на дейности по поддръжка на Системата с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и достъп до данните за сертификати на интернет страницата <https://his.bg/bg/dgc>, както и гарантиран достъп до данните за ваксинирани лица по посочен идентификатор.

Това включва предоставяне на дейности по наблюдение на функционирането и поддръжане на нормалната работоспособност на Системата, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията ѝ, оказване на съдействие на Възложителя по отношение на извличане на данни или справки относно Системата, както и изменения във формата и съдържанието на генерираните сертификати 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. 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 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 Възложителя. Върху тази среда се провеждат и всички 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 Възложителя служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя.

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

4.3.1. „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. 4.6;

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) основно насочен към граждани и лекари, поставящи ваксини, във връзка с проблеми при използването на функционалностите на Системата , 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 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 затруднения или проблеми, както и при внедряване на нова версия или функционалност.

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, които са критични за работата на Системата	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 използване на някои от екраните на Системата, което води до частична невъзможност за изпълнение на основните ѝ функции.	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. Ползвателите на Системата могат да достъпват услугата с минимални ограничения. Нормалната производителност на системата или функционалност 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.

4.7. 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 Системата;
- Експертни консултации за служители на МЗ 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 промяна или заличаване на данни за сертификати на граждани, след изрично съгласуване с МЗ;
- Оказване съдействие при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на Системата;
- 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;

4.8. Услуги по заявки от тип „промяна“:

Всички заявки за промени се изпълняват само след изрично съгласуване между Изпълнителя и Възложителя 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 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, в това число изменения 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 и използвана терминология в Системата, изменения във формата на сертификатите;
- Изготвянето на специфични справки извън интерфейса на Системата, свързани с функционирането ѝ и данни за издадени сертификати

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