

### 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	3
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за МЗ и ВРБ	
СРV код	48311000-1	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	81 000,00 лева	
Начин на плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	Еднократно. След подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за МЗ и ВРБ за периода от 01.09.2024 г. до 31.12.2024 г. и издадена фактура в размер на 81 000,00 лв. без ДДС.	
Плащане с акредитив ДА/НЕ	не	
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)	Срок за осигуряване до 01.09.2024 г. За периода от 01.09.2024 до 31.12.2024 г.	
Гаранционен срок:	Не е приложимо	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	Еднократно. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за МЗ и ВРБ за периода от 01.09.2024 г. до 31.12.2024 г.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>		
<b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>		
Координатор по заявката:		
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):		

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

<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		
<b>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b>		
<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

**осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ на МЗ и 87 ВРБ**

### **I. Предмет**

Осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ на Министерство на здравеопазването и 87 ВРБ.

### **II. Обхват**

#### **1. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ в Министерство на здравеопазването, включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност и стандартни допълнителни модули за над 150 броя потребители и над 40 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция, справки. Стандартни допълнителни модули: Електронни отпуски – интегрирани с безхартиения документооборот, Образци за документи – интегрирани с безхартиения документооборот, Библиотека нормативни документи и Интеграция със система за човешки ресурси.
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за над 150 бр. потребители;
- Поддръжка на специални допълнителни модули, както следва:
  - Човешки ресурси – щатно разписание, досиета на персонала, отпуски, болнични, обучения, стаж, назначения и освобождавания, заплати, атестации и др.;
- Обслужване на сървърна инсталация – осигурена и налична в администрацията.

#### **2. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за 23 РЗИ (Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Враца, Габрово, Добрич, Кърджали, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Пловдив, Плевен, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Стара Загора, Търговище, Шумен, Ямбол), 4 РЦТХ (Пловдив, Плевен, Стара Загора и Варна) и НЦТХ включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност за до 50 бр. потребители и до 20 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция и справки.
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за до 50 бр. потребители

#### **3. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за Столична РЗИ и РЗИ София**

**област, включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност за до 150 броя потребители и до 40 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция и справки.
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за до 150 бр. потребители.
- Поддръжка на специални допълнителни модули, както следва:
  - Архивиране;

**4. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за НЕЛК, включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност за до 150 броя потребители и до 40 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция и справки.
- Поддръжка на специални допълнителни модули, както следва:
  - Архивиране;

**5. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за ИАМН, включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност за до 150 броя потребители и над 40 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция и справки.
- Поддръжка на модул „Безхартиен документооборот“ за до 150 броя потребители.
- Поддръжка на специални допълнителни модули, както следва:
  - Процеси и контрол на процесите – за управление на критични за дейността последователности от събития.

**6. Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационна система „EVENTIS R7“ за Национален център по общественото здраве и анализи (НЦОЗА), Национален център по заразни и паразитни болести (НЦЗПБ), Национален център за обучение и квалификация в системата за спешна медицинска помощ (НЦОКССМП), Център за асистирана репродукция (ЦАР), 27 Центъра за спешна медицинска помощ (ЦСМП), 12 Държавни психиатрични болници (ДПБ), 3 Домове за медико-социални грижи за деца (ДМСГД), 9 Центъра за комплексно**

**обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания (ЦКОДУХЗ) включваща следните групи дейности:**

- Поддръжка на базова функционалност за до 50 бр. потребители и до 20 000 бр. документа, която включва - документи, търсачка за документи, регистрация и индексирание на документи, резолюции, задачи, сроков контрол, архивиране на документи, автоматично сканиране, работен поток, процеси и стъпки, мейл интеграция и справки.

### **III. Изисквания при изпълнението**

#### **1. Услугите по Осигуряване на правото на ползване, поддръжка и обслужване на информационната система „EVENTIS R7“ в МЗ, Столична РЗИ, РЗИ София области ИАМН включват:**

Осъвременяване на функционалността на системата, включва:

- Осъвременяване на системата до последна актуална версия на програмния код;
- Промяна в поведението на съществуващи функции в системата по заявки на Възложителя.
- Инсталация на подобрения във функционалността на текущата версия на системата.

Съдействие при промяна на настройките на системата

- Съдействие при промяна на настройките на системата – видове и маршрути на документите, промяна на роли и права за достъп;
- Съдействие при промени в организационната структура – преименуване, трансформиране, съкращаване и/или създаване на организационни звена, прехвърляне и наследяване на права върху документи;
- Съдействие при промяна и оптимизиране на регистрационния алгоритъм и архивирането на документи;
- Съдействие при изготвяне на специфични справки и анализи.

Поддръжка и профилактика на софтуера на сървъра на системата

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра;
- Поддръжка и осъвременяване на виртуализационната среда;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в операционната система на сървъра и системния софтуер;
- Периодичен преглед и оптимизиране на структурата на данните;
- Периодична профилактика: преглед на системните логове, статистиките за натоварване на сървъра за бази данни и на сървъра за приложения, преглед на скоростта на дисковите масиви, и оптимизация при нужда;
- Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и кеш-

настройките на базите данни с цел подобряване на производителността.

#### Поддръжка и преглед на автоматичните бекъпи

- Преглед за коректно изпълнение на автоматичните периодични задачи на сървъра - нощни бекъпи и оптимизация на данните;
- Тестово възстановяване от бекъп.

#### Поддръжка и подобряване на автоматичния междуведомствен обмен

- Периодичен преглед и отстраняване на евентуални проблеми на автоматичния междуведомствен обмен;
- Надграждане и подобрения във функционалността на автоматичния междуведомствен обмен;
- Съдействие при включване на нови кореспонденти в автоматичния междуведомствен обмен.

#### Отстраняване на програмни грешки

- Отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;
- Оптимизация на програмния код;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в сървърите за бази данни и приложения.

#### Съдействие за отстраняване на комуникационни проблеми

- Съдействие при диагностициране и отстраняване на проблеми в локалните мрежи, телекомуникационното оборудване, Интернет Gateway, Проху сървър и др.;
- Диагностициране и отстраняване на проблеми на потребителските работни места вследствие на разпространени проблемни настройки на уеб браузърите чрез политики или масови инсталации (не включва изследване на проблеми на уеб браузърите на конкретни работни места).

#### Възстановяване на системата в случай на авария

- Възстановяване на данни от резервните копия, загубени или повредени вследствие на авария или на програмна грешка на сървъра, при необходимост;
- Диагностициране и съдействие при отстраняване на евентуални хардуерни проблеми в сървъра;
- Преинсталация на сървъра на Евентис вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

#### Дейности по обезпечаване на информационната сигурност

- Актуализиране на настройките на системния софтуер и операционната система при разкриване на уязвимости;
- Съхраняване на еталонни състояния на инсталацията на операционната

система и сървъра при натрупване на промени;

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за управление на бази данни и приложения.

Провеждане на обучения и консултации

- Провеждане на обучения на потребители за работа с Еwentис R7 – съвместно с учител или администратор на системата при Възложителя (при необходимост). *Обученията се извършват присъствено или дистанционно - в случай на невъзможност от присъствено провеждане поради епидемиологични или други извънредни мерки или по заявка на съответната администрация;*
- Консултации относно функционалността на системата (при необходимост).

Обслужване на сървърна инсталация, осигурена и налична в администрацията (само за Министерство на здравеопазването)

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра.
  - Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в операционната система на сървъра и системния софтуер.
  - Периодичен преглед и оптимизиране на структурата на данните.
  - Периодична профилактика: преглед на системните логове, статистиките за натоварване на сървъра за бази данни и на сървъра за приложения, преглед на скоростта на дисковите масиви, и оптимизация при нужда.
  - Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и кеш-настройките на базите данни с цел подобряване на производителността
  - Създаване на резервни копия на Възстановяване на данни от резервните копия, загубени или повредени вследствие на авария или на програмна грешка на сървъра, при необходимост.
  - Диагностициране и съдействие при отстраняване на евентуални хардуерни проблеми в сървъра.
  - Преинсталация на сървъра на Еwentис вследствие на дефектирал хардуер.
2. Услугите по осигуряване на право на ползване, поддръжка и обслужване на информационната система „EVENTIS R7“ в НЕЛК, 23 РЗИ (Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Враца, Габрово, Добрич, Кърджали, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Пловдив, Плевен, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, Стара Загора, Търговище, Шумен, Ямбол), РЦТХ (Пловдив, Плевен, Стара Загора и Варна), НЦТХ, Национален център по обществено здраве и анализи (НЦОЗА), Национален център по заразни и паразитни болести (НЦЗПБ), Национален център за обучение и квалификация в системата за спешна медицинска помощ (НЦОКССМП), Център за асистирана репродукция (ЦАР), 27 Центъра за спешна медицинска помощ (ЦСМП), 12 Държавни психиатрични болници (ДПБ), 3 Домове за медико-социални грижи за деца (ДМСГД), 9 Центъра за комплексно

**обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания (ЦКОДУХЗ)  
включват:**

Хелп Деск ниво 1

- Съдействие и консултации при работа със системата, включително на място при необходимост;
- Съдействие и консултации при работа с автоматичния междуведомствен обмен, включително на място при необходимост;
- Съдействие при регистриране и отстраняване на проблеми и инциденти;
- Консултации при необходимост от заявяване на промени в настройките на системата;
- Съдействие при необходимост от провеждане на обучения.

Осъвременяване на функционалността на системата, включва:

- Осъвременяване на системата до последна актуална версия на програмния код;
- Промяна в поведението на съществуващи функции в системата по заявки на Възложителя.
- Инсталация на подобрения във функционалността на текущата версия на системата.

Съдействие при промяна на настройките на системата

- Съдействие при промяна на настройките на системата – видове и маршрути на документите, промяна на роли и права за достъп;
- Съдействие при промени в организационната структура – преименуване, трансформиране, съкращаване и/или създаване на организационни звена, прехвърляне и наследяване на права върху документи;
- Съдействие при промяна и оптимизиране на регистрационния алгоритъм и архивирането на документи;
- Съдействие при изготвяне на специфични справки и анализи.

Поддръжка и профилактика на софтуера на сървъра на системата

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на системния софтуер и операционната система на сървъра;
- Поддръжка и осъвременяване на виртуализационната среда;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в операционната система на сървъра и системния софтуер;
- Периодичен преглед и оптимизиране на структурата на данните;
- Периодична профилактика: преглед на системните логове, статистиките за натоварване на сървъра за бази данни и на сървъра за приложения, преглед на скоростта на дисковите масиви, и оптимизация при нужда;
- Преглед и оптимизиране на структурата на данните, индексите и кеш-

настройките на базите данни с цел подобряване на производителността.

#### Поддръжка и преглед на автоматичните бекъпи

- Преглед за коректно изпълнение на автоматичните периодични задачи на сървъра - нощни бекъпи и оптимизация на данните;
- Тестово възстановяване от бекъп.

#### Поддръжка и подобряване на автоматичния междуведомствен обмен

- Периодичен преглед и отстраняване на евентуални проблеми на автоматичния междуведомствен обмен;
- Надграждане и подобрения във функционалността на автоматичния междуведомствен обмен;
- Съдействие при включване на нови кореспонденти в автоматичния междуведомствен обмен.

#### Отстраняване на програмни грешки

- Отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;
- Оптимизация на програмния код;
- Диагностициране и отстраняване на евентуални проблеми в сървърите за бази данни и приложения.

#### Съдействие за отстраняване на комуникационни проблеми

- Съдействие при диагностициране и отстраняване на проблеми в локалните мрежи, телекомуникационното оборудване, Интернет Gateway, Проху сървър и др.;
- Диагностициране и отстраняване на проблеми на потребителските работни места вследствие на разпространени проблемни настройки на уеб браузърите чрез политики или масови инсталации (не включва изследване на проблеми на уеб браузърите на конкретни работни места).

#### Възстановяване на системата в случай на авария

- Възстановяване на данни от резервните копия, загубени или повредени вследствие на авария или на програмна грешка на сървъра, при необходимост;
- Диагностициране и съдействие при отстраняване на евентуални хардуерни проблеми в сървъра;
- Преинсталация на сървъра на Евентис вследствие на дефектирал хардуер;
- Прехвърляне на системата върху нов сървърен хардуер, при необходимост;
- Консултации при избор на хардуер и софтуер.

#### Дейности по обезпечаване на информационната сигурност

- Актуализиране на настройките на системния софтуер и операционната система при разкриване на уязвимости;
- Съхраняване на еталонни състояния на инсталацията на операционната

система и сървъра при натрупване на промени;

- Инсталация и пускане в експлоатация на подобрения и допълнения в текущата версия на сървърите за управление на бази данни и приложения.

Провеждане на обучения и консултации

- Провеждане на обучения на потребители за работа с Евентис R7 – съвместно с обучител или администратор на системата при Възложителя (при необходимост). *Обученията се извършват присъствено или дистанционно - в случай на невъзможност от присъствено провеждане поради епидемиологични или други извънредни мерки или по заявка на съответната администрация;*
- Консултации относно функционалността на системата (при необходимост).

#### IV. Място на изпълнение

Мястото на изпълнение е:

- ✓ за МЗ - гр. София, пл. „Света Неделя“ № 5 в сградата на МЗ;
- ✓ за ВРБ - съгласно таблицата по-долу:

№ по ред	ВРБ към МЗ
1	Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН)
2	Национална експертна лекарска комисия (НЕЛК)
3	Национален център по обществено здраве и анализи (НЦОЗА)
4	Национален център по заразни и паразитни болести (НЦЗПБ)
5	Национален център за обучение и квалификация в системата за спешна медицинска помощ (НЦОКССМП)
6	Център за асистирана репродукция (ЦАР)
<b>25 Регионални здравни инспекции (РЗИ):</b>	
7	РЗИ Благоевград
8	РЗИ Бургас
9	РЗИ Варна
10	РЗИ Велико Търново
11	РЗИ Видин
12	РЗИ Враца
13	РЗИ Габрово
14	РЗИ Добрич
15	РЗИ Кърджали
16	РЗИ Ловеч
17	РЗИ Монтана
18	РЗИ Пазарджик

19	РЗИ Плевен
20	РЗИ Пловдив
21	РЗИ Разград
22	РЗИ Русе
23	РЗИ Силистра
24	РЗИ Сливен
25	РЗИ Смолян
26	РЗИ Софийска област
27	Регионална здравна инспекция София град
28	РЗИ Стара Загора
29	РЗИ Търговище
30	РЗИ Шумен
31	РЗИ Ямбол
<b>27 Центъра за спешна медицинска помощ:</b>	
32	ЦСМП Благоевград
33	ЦСМП Бургас
34	ЦСМП Варна
35	ЦСМП Велико Търново
36	ЦСМП Видин
37	ЦСМП Враца
38	ЦСМП Габрово
39	ЦСМП Добрич
40	ЦСМП Кърджали
41	ЦСМП Кюстендил
42	ЦСМП Ловеч
43	ЦСМП Монтана
44	ЦСМП Пазарджик
45	ЦСМП Перник
46	ЦСМП Плевен
47	ЦСМП Пловдив
48	ЦСМП Разград
49	ЦСМП Русе
50	ЦСМП Силистра
51	ЦСМП Сливен
52	ЦСМП Смолян
53	ЦСМП София
54	ЦСМП Стара Загора
55	ЦСМП Търговище
56	ЦСМП Хасково
57	ЦСМП Шумен

58	ЦСМП Ямбол
<b>12 Държавни психиатрични болници (ДПБ):</b>	
59	ДПБЛНА
60	ДПБ Бяла
61	ДПБ Карвуна
62	ДПБ Карлуково
63	ДПБ Кърджали
64	ДПБ Ловеч
65	ДПБ Нови Искър
66	ДПБ Пазарджик
67	ДПБ Раднево
68	ДПБ Севлиево
69	ДПБ Царев брод
70	ДПБ Церова кория
<b>3 Домове за медико-социални грижи за деца (ДМСГД):</b>	
71	ДМСГД Варна
72	ДМСГД Плевен
73	ДМСГД Стара Загора
<b>9 Центъра за комплексно обслужване на деца с увреждания и хронични заболявания (ЦКОДУХЗ):</b>	
74	ЦКОДУХЗ Благоевград
75	ЦКОДУХЗ Бургас
76	ЦКОДУХЗ Видин
77	ЦКОДУХЗ Дебелец
78	ЦКОДУХЗ Добрич
79	ЦКОДУХЗ Хасково
80	ЦКОДУХЗ Силистра
81	ЦКОДУХЗ Сливен
82	ЦКОДУХЗ София
<b>НЦТХ и 4 Регионални центъра по трансфузионна хематология (РЦТХ)</b>	
83	Национален център по трансфузионна хематология (НЦТХ)
84	РЦТХ Варна
85	РЦТХ Плевен
86	РЦТХ Пловдив
87	РЦТХ Стара Загора

#### V. Организация за изпълнение

Изпълнителят предоставя на Възложителя достъп до онлайн система за управление на заявки (СУЗ), където се регистрират всички установени проблеми или

инциденти, свързани с експлоатацията на системата за управление на документооборота и работния поток „Евентис R7“. Всички заявки за наличие на проблем или инцидент трябва да се регистрират в системата за управление на заявки, независимо от комуникационния канал по който са получени – електронна поща или телефон, включително и от страна на ангажираните от страна на Изпълнителя лица.

Време за отстраняване на проблем:

Тип I	Приоритет	Описание	Време за отстраняване на проблем/инцидент
А.	Б.	В.	Г.
Тип I	Висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с критични или сериозни последици за дейността, които нарушават цялостната работоспособност на системата или ограничават нормалния работен процес.	До 4 часа от уведомление за проблема/инцидента
Тип II	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент е с минимални последици за дейността	До 5 дни от уведомление за проблема/инцидента

Забележка: Нивата на приоритет на проблемите/инцидентите се определят от възложителя/администрацията (когато е приложимо), като същите уведомяват чрез своите служители своевременно изпълнителя за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на изпълнение на съответната заявка. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Забележка: При неправилно определен приоритет от възложителя, същия подлежи на промяна, след съгласуване между Възложителя и ангажираните от страна на Изпълнителя лица.