

Приложение № 2
към рамков договор № МС-117/09.10.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. (ПО-16-3093/09.10.2024 г. на ИО АД)		<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА по Рамков договор № МС-117 от 09.10.2024 г. (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2024 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	2.6
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	<i>Осигуряване право на ползване и поддръжка на програмен продукт „IS Expert“ за администриране на трудови възнаграждения</i>	
CPV код	48451000-4	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово		62 350 лв. без ДДС
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<i>На части, както следва :</i> <ul style="list-style-type: none"> • за периода от подписване на заявката до 31.03.2025 г. след подписване в началото на периода на приемопредавателен протокол по чл. 6 от договора за осигуряване на право на ползване и поддръжка и адаптиране на системата във връзка с промяна в структурата на АМС и издадена фактура на стойност 26 650 лв. без ДДС; • за периода 01.04.2025 до 31.12.2025 г. на тримесечие в началото на периода след подписване на приемопредавателен протокол по чл. 6 от договора за осигуряване на право на ползване и поддръжка за съответното тримесечие и издадена фактура на стойност 11 900 лв. без ДДС; 	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	НЕ	
Документи за плащане с акредитив или авансово	неприложимо	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	От датата на подписване на заявката до 31.12.2025 г.	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Съгласно изискванията на Техническите параметри	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

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

<p>Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</p>	<p>На части, както следва :</p> <ul style="list-style-type: none"> • за периода от подписване на заявката до 31.03.2025 г. с подписване в началото на периода на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за осигуряване на право на ползване и поддръжка и адаптиране на системата във връзка с промяна в структурата на АМС; • за периода 01.04.2025 до 31.12.2025 г. на тримесечие в началото на периода след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора за осигуряване на право на ползване и поддръжка за съответното тримесечие; 	
<p>Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)</p>	<p>Технически параметри</p>	
<p>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</p>		
<p align="center">ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</p>		
<p>Координатор по заявката:</p>		<p>Подпис:</p>
<p>Съгласувал за съответствие на заявката с ПГ</p>		<p>Подпис:</p>
<p>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):</p>		<p>Подпис:</p>
<p align="center">ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</p>		
<p>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>		<p>Подпис:</p>
<p align="center">ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</p>		

Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител на проект/дейност по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ
ЗА
ОСИГУРЯВАНЕ ПРАВО НА ПОЛЗВАНЕ И ПОДДРЪЖКА НА ПРОГРАМЕН
ПРОДУКТ „IS EXPERT“ ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ НА ТРУДОВИ
ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ

гр. София 2024 г.

I. ПРЕДМЕТ

I. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Администрацията на Министерския съвет (АМС) във връзка с предоставяне на услуги по поддръжка на web базиран програмен продукт „IS Expert” модул „ТРЗ“ и модул „Граждански договори“ (наричани по-долу ПП).

Дейностите по администрирането на инфраструктурата, на която функционира ПП, са включени в обхвата на настоящия проект.

II. Съществуващо положение

Web базиран програмен продукт „IS Expert” модул „ТРЗ“ и модул „Граждански договори“ е внедрен от „Информационно обслужване“ АД в Администрацията на Министерския съвет, в обектите с представителна и социална дейност към Министерския съвет – Комплекс „Бояна“, Стопанство „Евксиноград“ и Обект „Шабла“, и в областните администрации, Централна комисия за борба срещу противообществените прояви на малолетни и непълнолетни и Национална комисия за борба с трафика на хора с включени съпровод и поддръжка за 12 месеца по договор № МС-14/15.02.2023 г. /Вх. № ПО-16-1269/16.02.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД /.

III. Цел

Осигуряване на право на ползване, адаптиране на „IS Expert” във връзка с промяна в организационната структура на АМС и извършване на дейности по поддръжка на Web базиран програмен продукт „IS Expert” модул „ТРЗ“ и модул „Граждански договори“ с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и ефективно използване на наличните функционалности от представители на АМС и служители в структурите към АМС, като ползватели на ПП.

Всички потребители на ПП имат достъп до функционалностите на двата модула, съгласно заявени от представител на АМС права за достъп. Всички потребители на ПП имат достъп до функционалностите на двата модула, съгласно заявени от представител на АМС права за достъп. Предвид въведените в Администрацията обединено счетоводство, потребителите в структурите имат предимно достъп до справки от ПП.

Това включва предоставяне на дейности по наблюдение на функционирането и поддръжане на нормалната работоспособност на ПП, 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.

IV. Изисквания към изпълнението

1. Изпълнителят следва да осигури и използва отделни среди, в които цялостното софтуерно решение или отделни функционалности на ПП 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 ПП. Предвидените среди са както следва:

- 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. Средата функционира със своя собствена база данни;
- Тестова (test) – това е тестова среда, в която се внедрява за финален тест софтуерното решение преди пускане в реална експлоатация. Целта е да се гарантира безпроблемното внедряване във всеки един момент. Средата функционира със своя собствена база данни. 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. Върху тази среда се провеждат и всички обучения и демонстрации;
- Продукционна среда (production) – това е реалната среда, на която функционира ПП. В нея работи текущата версия на софтуера и е средата, в която крайните потребители на ПП достъпват нейните ресурси.

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 АМС служители са регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.

3. Заявките, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикет“) са от типа „клиентска поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на ПП, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в т. 5;

4. При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост. За всяка заявка се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 5. 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“;

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 АМС и/или структурите ѝ.	до 45 минути	до 1 работен ден
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 АМС и/или структурите ѝ.	до 2 часа	до 3 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	до 4 часа	до 5 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	работят. АМС и/или структурите ѝ 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.		

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;
- 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.

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 ПП;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на ПП;
- Управление на потребителите в ПП, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на ПП, което включва:
 - възстановяване на ПП при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
 - възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със ПП, 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 АМС, възложено чрез тикет в СУЗ;

III. СРОК НА ИЗПЪЛНЕНИЕ. УСЛОВИЯ НА ДОСТАВКА

1. Сроктът за осигуряване на поддръжката е до 31.12.2025 г.

IV. МЯСТО НА ДОСТАВКА И ГАРАНЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Мястото на изпълнение на Услугите по техническа поддръжка, при необходимост от оказване на съдействие на място е сградата на Администрацията на Министерския съвет, в гр. София, п. к. 1594, бул. „Княз Александър Дондуков” № 1.
2. Услугите по техническа поддръжка се предоставят отдалечено.