



<b>ЗАЯВКА по Договор № РД-06-43 от 07.06.2021 г.</b> <b>(вх. № ПО-16-2554/08.06.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД)</b>		<input checked="" type="checkbox"/>
<b>ЗАЯВКА (актуализирана)</b>		<input type="checkbox"/> <sup>1</sup>
<b>Позиция от ПГ-2025 г.:</b>	№ по ред от ПГ	1
<b>Описание на дейност/проект съгласно ПГ:</b>	Продължаване на правото на ползване и абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС	
<b>CPV код</b>	50312600-1	
<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, в т.ч. разбивка на стойността за проекти на части/ с акредитив/ авансово	Обща стойност <b>10 440,00 лв.</b> , от които: За 2025 г. – 3 360,00 лв. За 2026 г. – 3 480,00 лв. За 2027 г. – 3 600,00 лв.	
<b>Начин за плащане:</b> (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	На части: През 2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ осигуряване на продължаване на правото на ползване и абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС за периода от началната дата на предоставяне до 31.12.2027 г. и фактура на стойност 3 360,00 лв. за периода от началната дата на предоставяне до 31.12.2025 г. През 2026 г.: Срецу фактура на стойност 3 480,00 лв. за периода от 01.01.2026 г. до 31.12.2026 г., издадена през месец януари 2026 г. През 2027 г.: Срецу фактура на стойност 3 600,00 лв. за периода от 01.01.2027 г. до 31.12.2027 г., издадена през месец януари 2027 г.	
<b>Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ</b>	НЕ	
<b>Документи за плащане с акредитив или авансово</b>	Неприложимо	
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Срок за осигуряване: до 1 месец от подписване на заявката. За началната дата на предоставяне Изпълнителят информира Възложителя. Срок за предоставяне на правото на ползване и абонаментна поддръжка от началото на предоставяне на услугата до 31.12.2027 г.	
<b>Гаранционен срок:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо	
<b>Отчитане:</b> (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 продължаване на правото на ползване и абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС за периода от началната дата на предоставяне до 31.12.2027 г.	

<sup>1</sup> 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.

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):		
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		
<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>		
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 Продължаване на правото на ползване и абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН) във връзка с предоставяне на услуга по продължаване на правото на ползване и абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС.

#### 1. Съществуващо положение

ПП ТЕРЕС е внедрена в ИАМН през 2019 г. с договор № РД 06-2/11.04.19 г. между Агенцията и СД „ИНТЕЛСОФТ - ГРИГОРОВ, КЪНЕВ И СИЕ“. ПП ТЕРЕС е с осигурено право на ползване и абонаментна поддръжка до 31.12.2024 г. включително съгласно заявка по ред 1 от План-график 2021 по рамков договор № РД-06-43 от 07.06.2021 г. (вх. № ПО-16-2554/08.06.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД).

#### 2. Обхват на услугата

Продължаване на правото на ползване и дейности по абонаментна поддръжка на ПП ТЕРЕС. В обхвата на абонаментната поддръжка се включва:

✓ Предоставяне на консултации по прилагане на нормативните документи по заплащане на труда и прилагането им в съответствие с технологичните изисквания на програмния продукт по телефон, интернет и при необходимост на място, както и препоръки за по-ефективното му използване;

✓ В случай на промяна на версията на ПП ТЕРЕС вследствие на настъпили промени в нормативната уредба, Изпълнителят информира по електронна поща Възложителя;

✓ Да поддържа базата и работоспособността на продукта за работни заплати и граждански договори;

✓ Да извършва корекции в програмната технология, предмет на настоящата заявка, при настъпили промени в нормативните документи, в срок от 15 дни от публикуването им в Държавен вестник;

✓ Своевременна актуализация на програмния продукт в съответствие със Законодателството на Република България и настъпилите промени в нормативните актове, в т.ч. Закона за въвеждане на еврото в Република България Адаптирана версия на ПП ТЕРЕС за работа с евро следва да се предостави на Възложителя в рамките на осигурената поддръжка;

✓ ИО АД осигурява онлайн система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнението им. Всички получени заявки по електронна поща и телефон следва да бъдат вписани от ангажираните от Изпълнителя лица и в СУЗ. Достъп до СУЗ се осигурява на ангажирани с изпълнението на проекта лица, както и определените от ИАМН служители;

✓ При подаване на заявка в СУЗ подробно се описва възникналия проблем, като се уточнява типа на заявката - поддръжка или промяна. Когато заявката е от тип „поддръжка“, ИАМН посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата по-долу. Когато заявката е от тип „промяна“, то приоритет няма и това се посочва в СУЗ, и срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката;



✓ Времената за реакция и за отстраняване на възникнал 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 ИАМН.	до 4 часа	до 1 работен ден
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 основни справки, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на ИАМН.	до 1 раб. ден	до 10 работни дни
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. Служителите на ИАМН може да изпълнят задачите си с минимални ограничения. Нормалната производителност на продукта или модул от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната.	до 2 работни дни	до 14 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 ангажираните от Изпълнителя лица 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 продукта.

След приложено решение от ангажираните от Изпълнителя лица 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“.