



ЗАЯВКА по Договор № РД-06-43 от 07.06.2021 г. (вх. № ПО-16-2554/08.06.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД)		<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	5
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Осигуряване на поддръжка на интернет страницата на ИАМН	
СРV код	50312600-1	
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	Обща стойност 35 640,00 лв. , от които: За 2025 г. – 11 280,00 лв. За 2026 г. – 11 880,00 лв. За 2027 г. – 12 480,00 лв.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>Периодично, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2025 г. - 30.06.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода и фактура на стойност 5 640,00 лв. без ДДС за съответния период; • За периода 01.07.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.07.2025 г. - 08.12.2025 г. и фактура на стойност 5 640,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2025 г. - 31.12.2025 г. • За периода 01.01.2026 г. - 30.06.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода и фактура на стойност 5 940,00 лв. без ДДС за съответния период; • За периода 01.07.2026 г. - 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.07.2026 г. - 08.12.2026 г. и фактура на стойност 5 940,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2026 г. - 31.12.2026 г. • За периода 01.01.2027 г. - 30.06.2027 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода и фактура на стойност 6 240,00 лв. без ДДС за съответния период; • За периода 01.07.2027 г. - 31.12.2027 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, 	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

	удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.07.2027 г. - 08.12.2027 г. и фактура на стойност 6 240,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2027 г. - 31.12.2027 г.	
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 01.01.2025 г. до 31.12.2027 г.	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	Неприложимо	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва: За 2025 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"> • За периода 01.01.2025 г. – 30.06.2025 г.; • За периода 01.07.2025 г. – 08.12.2025 г.; <p>Дейностите по поддръжка за периода 09.12.2025 г. - 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2026 г. - 30.06.2026 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"> • За периода 01.01.2026 г. – 30.06.2026 г.; • За периода 01.07.2026 г. – 08.12.2026 г.; <p>Дейностите по поддръжка за периода 09.12.2026 г. - 31.12.2026 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2027 г. - 30.06.2027 г., като за тях не се дължи заплащане.</p> <p>За 2027 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"> • За периода 01.01.2027 г. – 30.06.2027 г.; • За периода 01.07.2027 г. – 08.12.2027 г.; • За периода 09.12.2027 г. – 31.12.2027 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):		

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

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 Осигуряване на поддръжка на интернет страницата на ИАМН

1. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН) във връзка с предоставяне на услуга за осигуряване на поддръжка на интернет страницата на ИАМН (наричана по-долу „сайт“/ „интернет страница“).

2. Съществуващо положение

Интернет страницата на ИАМН е разработена през 2019 г. от фирма „Лайтбар“ ЕООД. Интернет страницата е с осигурена поддръжка до 31.12.2024 г., включително съгласно заявка по ред 2 от ПГ 2021 по рамков договор № РД-06-43 от 07.06.2021 г. (вх. № ПО-16-2554/08.06.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД).

Сайтът е разположен в инфраструктурата на „Информационно обслужване“ АД.

Предвид, че поддръжката на интернет сайта е осигурена до 31.12.2024 г. включително по заявка по ред 2 от ПГ 2021 г. по рамков договор № РД-06-43 от 07.06.2021 г. (вх. № ПО-16-2554/08.06.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД), актуалният сорс код е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от ИАМН в началото на изпълнението.

3. Цел

Извършване на дейности по поддръжка на сайта с цел осигуряване на непрекъсната работоспособност и актуалност на данните на интернет страницата, както и гарантиран достъп до публичните ресурси в сайта и функционалностите на СУС.

Това включва предоставяне на дейности по наблюдение на функционирането и поддръжане на нормалната работоспособност на сайта, включително отстраняване на всички дефекти, настъпили по време на експлоатацията му, както и промени, публикуване на нова информация, заличаването на части от съдържанието, оказване на съдействие на ползвателите и други, описани по-долу.

В рамките на проекта Изпълнителят осигурява хостинг пространство, отговарящо на необходимите технически изисквания за функциониране на интернет страницата.

4. Изисквания към изпълнението

Изпълнителят следва да осигури онлайн система за управление на заявки (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 ИАМН служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.

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

- ✓ „поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката,

свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на сайта, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите;

- ✓ „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 сайта се считат за заявка от тип „промяна“;

При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост, уточнява се типа на заявката – „поддръжка“ или „промяна“. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата. 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“;

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 интернет страница, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функции и справки, които са критични за ИАМН	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 интернет страницата. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за генериране на основни справки, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи ИАМН.	до 4 часа	до 2 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Нисък/Няма	Несъществена (маловажна функционалност). Възникналият инцидент/проблем е довел до незначителни ограничения при използването на някои функции, някои несъществени елементи на интернет страницата не работят. ИАМН могат да изпълнят задачите си с минимални ограничения. Нормалната производителност на сайта или модул от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му 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 сайта.

Услуги по заявки от тип „поддръжка“ включват следните дейности:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на Интернет страницата;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на Интернет страницата;
- Управление на потребителите в Интернет страницата, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Експертни консултации за служители на ИАМН във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Оказване на методическа помощ на служители на ИАМН във връзка с бизнес логиката на Интернет страницата и планиране на подобрения в нея;
- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на Интернет страницата, което включва:
 - възстановяване на Интернет страницата при пълна или частична

неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;

- възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със сайта, включително с директна намеса в системния код (source code) и базите данни в случаите, когато вградените софтуерни инструменти не позволяват възстановяването или корекцията.

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.

Услугите по заявката от тип „промяна“ могат да включват:

- Извършване на промяна в съществуваща функционалност по начин, който не нарушава бизнес логиката на Интернет страницата 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 Интернет страницата 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 Интернет страницата, без създаването на нови;
- Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в сайта;
- Реализация на подобрения или разширения в справочните части или в оперативните модули - в частта им за извеждане (визуализация) на данни и допълнителна информация;
- Разработката на нови справки, генерирани през интерфейса на Интернет страницата, но само в случаите, когато справките използват вече дефинираните в Интернет страницата входящи параметри за филтриране на резултата в справката;
- Изготвянето на специфични справки извън интерфейса на Интернет страницата, свързани с функционирането ѝ.

Хостинг пространството следва да предоставя следните параметри:

- на ниво архитектура - изцяло на PHP версия 7.4;
 - на ниво база данни – изцяло на MySQL;
 - на ниво клиентска част – на базата на xHTML и CSS версия 3;
 - възможност за справяме с голям обем от данни и потребителски трафик;
 - дисково пространство с капацитет минимум 20Gb.
- ✓ Гарантиране на непрекъснатото функциониране на интернет страницата, в това число реакция в случай на срив, злонамерена атака или друг тип прекъсване на работа;
 - ✓ Осигуряване на регулярно резервно копие на структурните файлове и информацията, качена в интернет страницата, след подадена заявка в СУЗ;

- ✓ Оказване на съдействие при обработката и подготовката на информация, предназначена за интернет страницата;
- ✓ Следене на оперативните показания за натовареност на сървърната инфраструктура за функционирането на интернет страницата и при необходимост – извършване на оптимизация за намаляване използваните ресурси;
- ✓ Оказване на контрол и следене за сигурността на интернет страницата, както и предотвратяване и възстановяване на информацията на интернет страницата в случай на кибер атака;

При приключване на изпълнението на дейностите по заявката Изпълнителят предоставя на Възложителя на определена от него директория актуална документация и сорс кода на интернет страницата.