

**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-2025 г.:	№ по ред от ПГ	12.1
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на сайта „Плюс мен“	
CPV код	72413000-8	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика ) без ДДС	29 040 лв. от които: За 2025 г. – 14 160,00 лв.; За 2026 г. – 14 880,00 лв.	
Срок за плащане:(еднократно, на части, периодично или др.)	<p>Периодично, както следва: За 2025 г.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• За периода 01.01.2025 г. - 30.06.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. б от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.01.2025 г. - 30.06.2025 г. и фактура на стойност 7 080,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2025 г. - 30.06.2025 г.;</li><li>• За периода 01.07.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. б от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.07.2025 г. - 10.12.2025 г. и фактура на стойност 7 080,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2025 г. - 31.12.2025 г.</li></ul> <p>За 2026 г.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• За периода 01.01.2026 г. - 30.06.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. б от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.01.2026 г. - 30.06.2026 г. и фактура на стойност 7 440,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2026 г. - 30.06.2026 г.;</li><li>• За периода 01.07.2026 г. - 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. б от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.07.2026 г. - 10.12.2026 г. и фактура на стойност 7 440,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2026 г. - 31.12.2026 г.</li></ul>	
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не	

<b>Документи за плащане с акредитив</b>	<i>Не е приложимо</i>	
<b>Срок на изпълнение:</b> (от дата - до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	<i>от 01.01.2025 г. до 31.12.2026 г.</i>	
<b>Гаранционен срок:</b>	<i>Неприложимо</i>	
<b>Отчитане:</b> (периодично - посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p><i>Периодично, както следва:</i></p> <p><b>За 2025 г.</b></p> <p><i>С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>За периода 01.01.2025 г. – 30.06.2025 г.;</i></li> <li>• <i>За периода 01.07.2025 г. – 10.12.2025 г.;</i></li> </ul> <p><i>Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2025 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.</i></p> <p><b>За 2026 г.</b></p> <p><i>С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>За периода 01.01.2026 г. - 30.06.2026 г.;</i></li> <li>• <i>За периода 01.07.2026 г. - 10.12.2026 г.;</i></li> <li>• <i>За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент).</i></li> </ul>	
<b>Приложения:</b> (напр.: технически параметри, образци на отчетни документи)	<i>Технически параметри</i>	
<b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>		
<b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</b>		
<b>Координатор по заявката:</b>		<i>Подпис:</i>
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b> (напр.: представител на дирекцията - Заявител):		<i>Подпис:</i>
<b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>		
<b>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b>		<i>Подпис:</i>

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

<b>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</b>		
<b>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</b>	<hr/>	<i>Подпис:</i>
<b>Ръководител на проект/дейност по заявката</b>	<hr/>	<i>Подпис:</i>
<b>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</b>		<i>Подпис:</i>  

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ**  
**ЗА**  
**ПОДДРЪЖКА НА САЙТА „ПЛЮС МЕН“**

**2024 г.**

## **1. Въведение**

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с извършване на дейности по поддръжка на специализиран сайт за имунизациите в България – „ПлюсМен“ - <https://plusmen.bg/> (наричан по-долу Сайт).

Дейностите по администрирането на инфраструктурата, на която функционира Сайтът, са извън обхвата на настоящия проект.

## **2. Съществуващо положение**

Сайтът е разработен по заявка по ред 35 от ПГ 2022 г. по рамков договор № РД-06-83/29.04.2021 г. (№ ПО-16-2308/29.04.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД). Сайтът е с осигурена поддръжка до 31.12.2024 г. включително съгласно заявка по ред 12 от План-график 2024 по рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г. (вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД).

Актуалният сорс код е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от Възложителя.

Сайтът разполага с публична клиентска част с уеб графичен интерфейс и изградена вече структура и съдържание, както и със Система за управление на съдържанието (СУС), до която е осигурен достъп на екипа на Възложителя.

## **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.

## **4. Изисквания към изпълнението**

- 4.1. Изпълнителят следва да осигури и използва отделни среди, в които сайтът ще може да работи независимо, със собствена структура и съдържание. 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 Сайта. 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 функционира със своя собствена база данни. Средата за разработка е публично достъпна и се използва и като публична

тестова (public test / ptest), тоест като тестова среда, в която се ревизират всички промени преди пускане в реална експлоатация. Достъп до средата имат и представители на Възложителя. Върху тази среда се провеждат и демонстрации;

4.1.2. Продукционна среда (production) – това е реалната среда, на която функционира сайтът. В нея работи текущата версия на сайта и е средата, в която крайните потребители на сайта достъпват неговите ресурси. Публичната част и СУС функционират на една обща продукционна среда.

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 МЗ служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.

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

4.1.1. „поддръжка“ - за всички периодично изпълнявани дейности от поддръжката, свързани с обезпечаване на безпроблемната работоспособност на Сайта и СУС, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в т. 4.3;

4.1.2. „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;

4.2. 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. 4.2 и се посочва нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4.3. 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“;

4.3. Времето за реакция и за отстраняване на възникналия инцидент/проблем



при заявки от тип „поддръжка“ 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 сайта, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функциите на публичната част или СУС, които са критични за работата на сайта и ползвателите му.	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 сайта. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за публикуване или обновяване на съдържанието през СУС, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на сайта.	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 сайта не работят. Сайтът може да се използва от потребителите с минимални ограничения. Нормалната производителност на сайта или модул от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната. В тази категория попадат и всички заявки свързани с актуализация, публикуване или заличаване на информация, съдържание или страница в сайта.	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 до представител на Изпълнителя;
- 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.

**4.4. Услуги по заявки от тип „поддръжка“:**

- Поддържане на съдържанието директно през СУС или извън нея, в това число:
  - съдействие с публикуването, промяната или заличаването на информация на сайта през СУС;
  - възстановяване на съдържание.
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на сайта;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на сайта;
- Управление на потребителите в СУС, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Експертни консултации за представители на Възложителя във връзка с използването на СУС и/или идентифицирането на дефекти или грешки в работата на сайта или СУС;
- При необходимост, оказване на помощ на ползватели на СУС. Консултации, при необходимост, за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвани на инфраструктурата, на която функционира сайта;
- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на сайта, което включва:
  - възстановяване на сайта при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
  - възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със сайта или СУС, 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;

#### 4.5. Услуги по заявки от тип „промяна“:

Всички заявки за промени се изпълняват само след изрично съгласуване с Изпълнителя и предварително уточнени срокове на изпълнение. Дейностите, свързани с промени, където е приложимо, се извършват и се прилагат първо върху средата за разработка, включително за тестване и за демонстрация на извършените промени.

Услугите по заявката могат да включват:

- Извършване на промяна в съществуваща функционалност на Сайта или СУС по начин, който не нарушава бизнес логиката 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 в Сайта или СУС;
- реструктуриране на навигационното меню в публичната част на сайта;
- добавяне на нови подстраници с използване на някой от съществуващите шаблони, в това число и скриване/изтриване на вече съществуващи;
- промяна по основната страница, включваща преподреждане с вмъкване на нови елементи, създаване на нови категории и обвързването им със СУС;
- създаване, промяна и вграждане на динамични обекти, банери, графични дизайн елементи, изображения, входна анимация и др.;
- актуализиране на съдържанието на страници, в които съдържанието е статично заложено в шаблона и не е достъпно през СУС;
- подобряване достъпността на страниците и поддържане на съответствие с изискванията за институционална идентичност, при промени в нормативната уредба, в случай че не се изисква пренаписване на страницата;
- публикуване на големи обеми от данни, които не могат да бъдат обработени през СУС;
- графична обработка на материали за публикуване;
- конвертиране на документи в определен формат при качването им на сайта;
- съдействие със заличаването и скриването на лични данни от документи, предвидени за качване на сайта;
- извличане на статистика, административна информация и други справки извън възможностите на СУС;
- Актуализиране на статични данни, номенклатури или променливи, използвани за функционирането на Сайта, без създаването на нови;
- Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията, подредбата на менюта, подстраници или модули в Сайта и/или в СУС;

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