

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 | 14.1 |
| Описание на дейност/проект съгласно ПГ: | Поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди, на основание чл. 16 от Закона за защита от вредното въздействие на химичните вещества и смеси, респ. чл. 81, пар. 2 от Регламент (ЕС) № 528/2012 | |
| 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 | 9 600 лв. без ДДС, от които: <ul style="list-style-type: none"> • За 2025 г.: 4 680 лв. без ДДС • За 2026 г.: 4 920 лв. без ДДС | |
| Срок на плащане: (еднократно, на части, периодично или др.) | Периодично, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За 2025 г. - за периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди за периода 01.01.2025 г. - 10.12.2025 г. и фактура на стойност 4 680,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.; • За 2026 г. - за периода 01.01.2026 г. - 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди за периода 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г. и фактура на стойност 4 920,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2026 г. - 31.12.2026 г. | |
| Плащане с акредитив ДА/НЕ | НЕ | |
| Документи за плащане с акредитив | НЕ | |
| Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата) | От 01.01.2025 г. до 31.12.2026 г. | |
| Гаранционен срок: | Неприложимо | |
| Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи) | Периодично, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За 2025 г., с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди за периода | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>01.01.2025 г. - 10.12.2025 г. Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2025 г. - 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г., като за тях не се дължи заплащане;</p> <ul style="list-style-type: none"> • За 2026 г., с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди ,както следва: <ul style="list-style-type: none"> ○ За периода 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г.; ○ За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 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): | | |
| 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 | | |

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

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| Ръководител на проект/дейност по заявката | | |
| Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД | | |



ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

**поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди, на
основание чл. 16 от Закона за защита от вредното въздействие на химичните
вещества и смеси, респ. чл. 81, пар. 2 от Регламент (ЕС) № 528/2012**

2024 г.

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с предоставяне на дейности по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди, на основание чл. 16 от Закона за защита от вредното въздействие на химичните вещества и смеси, респ. чл. 81, пар. 2 от Регламент (ЕС) № 528/2012 за Министерство на здравеопазването.

2. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

Националното информационно бюро (HELPDESK) за биоциди е разработено от „Информационно обслужване“ АД съгласно заявка по ред 13 от ПГ 2021 по рамков договор № 06-83/29.04.2021 г. на Министерство на здравеопазването (вх. № ПО-16-2308/29.04.2021 г. на „Информационно обслужване“ АД (ИО АД)), сключен между „Информационно обслужване“ АД и Министерство на здравеопазването с предмет: „Изпълнение на дейности по системна интеграция, попадащи в обхвата на чл. 7с от ЗЕУ“. Съгласно заявка 14 от ПГ 2023 по гореописания договор ИО АД предоставя услуги по поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди до 31.12.2024 г.

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

3. ЦЕЛ

Осигуряване на поддръжка на национално информационно бюро (HELPDESK) за биоциди за Министерство на здравеопазването.

4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

4.1 Изпълнителят следва да осигури и използва отделни среди, в които цялостното софтуерно решение или отделни функционалности на Системата 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 Системата. 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, тъй като при комплексен софтуер, като Системата, има нужда от редица централни сървиси, ресурси и др., за да могат да се разработват не просто отделни микромодули, но цялостно софтуерно решение. Средата функционира със своя собствена база данни;
- Продукционна среда (production) – това е реалната среда, на която функционира Системата. В нея работи текущата версия на софтуера и е средата, в която крайните потребители на Системата достъпват нейните ресурси.

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.

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 Системата, чието изпълнение е съобразено с времето за реакция и отстраняване на инциденти/проблеми и приоритетите, описани в т. 4.3;
- „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 Системата 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“, съгласно дефиницията в т. 4.2. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4.3. 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“;

4.3. 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 | до 1 час | до 24 часа |

| Приоритет | Описание | Време за реакция | Време за отстраняване |
|------------|---|------------------|-----------------------|
| | 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 МЗ. | | |
| 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 МЗ. | 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 системата не работят. МЗ 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. | 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;
- 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.

4.4. 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 Системата;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на Системата;
- Управление на потребителите в Системата, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Експертни консултации за служители на МЗ във връзка с идентифициране на дефекти или грешки в софтуера;
- Оказване на методическа помощ на служители на МЗ във връзка с бизнес логиката на Системата и планиране на подобрения в нея;
- Помощ и обучения на ползватели на Системата, които включват, обучение на нови ползватели на Системата с функционалностите ѝ, както и оказване на методическа помощ при използването на Системата.
- Оказване съдействие при изготвяне/актуализиране на организационни правила, процедури и други документи, свързани с използването на софтуера;
- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на Системата, което включва:
 - възстановяване на Системата при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
 - възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със Системата, 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 сorsa и базите данни се прави след искане на МЗ;

4.5. 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 могат да включват:

- Извършване на промяна в съществуваща функционалност по начин, който не нарушава бизнес логиката на Системата 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 Системата 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 Системата, без създаването на нови;
- Унифициране на етикети на полета, формат на визуализираната информация, наименование на данните/информацията в справочната част и използвана терминология в Системата;
- 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 Системата, но само в случаите, когато справките използват вече дефинираните в Системата входящи параметри за филтриране на резултата в справката;
- Изготвянето на специфични справки извън интерфейса на Системата, свързани с функционирането ѝ.

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.