



ЗАЯВКА по Договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г. (вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)		<input checked="" type="checkbox"/>
ЗАЯВКА (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	16
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	<i>Осигуряване на техническа поддръжка на Система за електронен обмен на социалноосигурителна информация (EESSI) на НЗОК</i>	
СРV код	72000000-5	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	120 000,00 лв. ² , от които: За 2025 г. – 60 000,00 лв.; За 2026 г. – 60 000,00 лв.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	Периодично, както следва: <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 техническа поддръжка за периода и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС.• 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 техническа поддръжка за периода 01.07.2025 г. – 08.12.2025 г. и фактура на стойност 30 000,00 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 техническа поддръжка за периода и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС.• 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 техническа поддръжка за периода 01.07.2026 г. – 08.12.2026 г. и фактура на стойност 30 000,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2026 г. – 31.12.2026 г.	
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. С възможност за прекратяване изпълнението на заявката в едномесечен срок след получаване на известие от Възложителя	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

² В случай, че изпълнението на заявката се прекрати с едномесечно предизвестие дължимата сума за периода се изчислява пропорционално за времето, през което реално е предоставяна услугата.

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

Гаранционен срок:	<i>Не е приложимо</i>	
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва:</p> <p>1. За 2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане извършените дейности по техническа 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 техническа 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>2. За 2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по техническа 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.; • За периода 09.12.2026 г. - 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент). 	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	<i>Технически параметри</i>	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:		
Координатор по заявката:	<hr style="width: 100px; margin: auto;"/>	<i>Подпис:</i>
Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):	<hr style="width: 100px; margin: auto;"/>	<i>Подпис:</i>
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:	<hr style="width: 100px; margin: auto;"/>	<i>Подпис:</i>
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката	<hr style="width: 100px; margin: auto;"/>	<i>Подпис:</i>

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

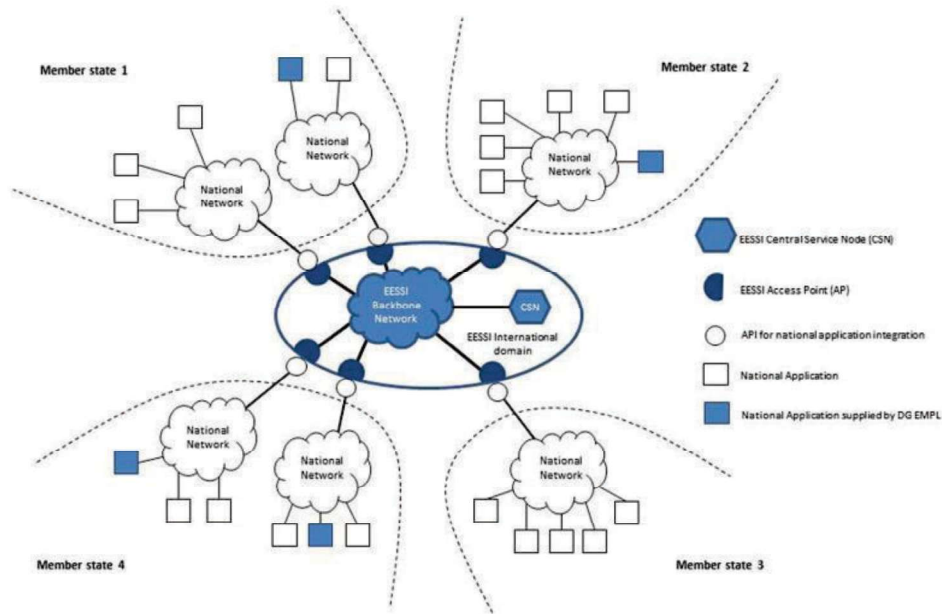
ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

осигуряване на техническа поддръжка на Система за електронен обмен на социалноосигурителна информация (EESSI) на НЗОК

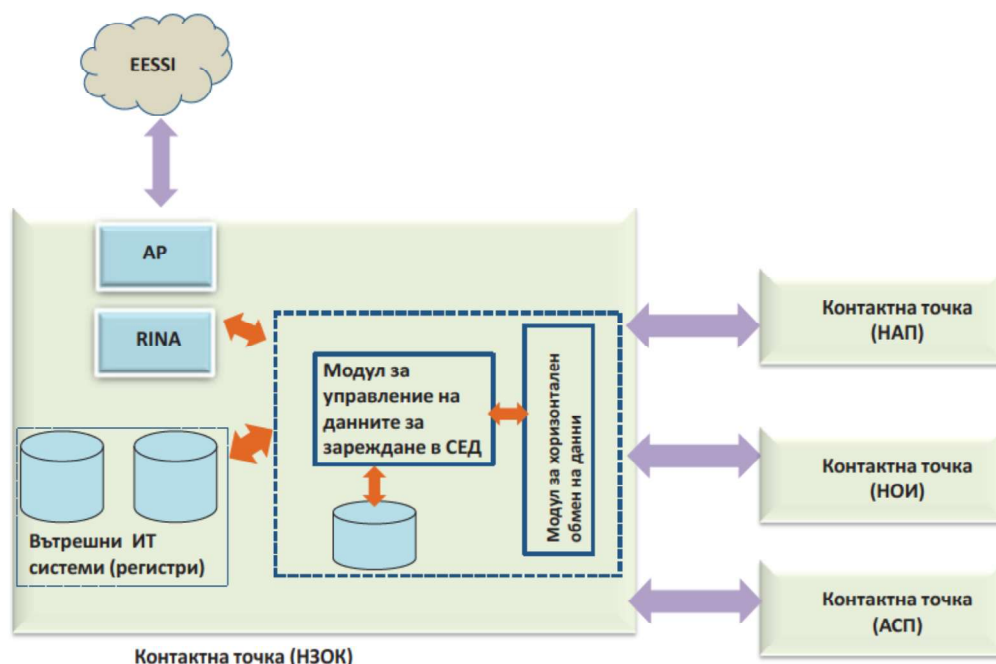
1. Текущо състояние

EESSI (Информационна система на Европейския съюз за електронен обмен на социалноосигурителна информация) представлява информационна система, с помощта на която органите за социална сигурност в Европа обменят информация по-бързо и по-сигурно, съгласно изискванията в регламентите на ЕС за координация на системите за социална сигурност.



Четири национални контактни точки на EESSI в България - НАП, НОИ, АСП и Национална здравноосигурителна каса (НЗОК), използват уеб базираното софтуерно приложение JINA поддържано по реда на JPA - Споразумение, част от което е и България с 4-те институции НАП, НОИ, АСП и НЗОК. RINA (текущо наименование JINA) е разработена от Европейската комисия, с оглед по-лесно свързване с централната информационна платформа на Европейския съюз за електронно управление и обмен на социалноосигурителна информация и е предоставена за ползване на държавите-членки, които не разполагат със собствено национално решение.

Обща архитектура на Системата за електронен обмен на социалноосигурителна информация на НЗОК:



2. Цел

Целта е осигуряване на техническа поддръжка на Система за електронен обмен на социалноосигурителна информация (EESSI) на НЗОК (Системата).

3. Техническа спецификация на Системата

Поддръжката на системата EESSI в НЗОК следва да е съобразено с описанието на екипите на EESSI Service Desk, съгласно приети от EESSI обществото условия за колаборация между страните-членки, както следва:

- Всяка институция, използваща национално приложение, има определен Екип по поддръжка и обслужване на Ниво 1 (L1), който предоставя услуги по поддръжка на крайните потребители на JINA и Националното приложение. Съгласно националната стратегия, един екип на L1 Service Desk обслужва една институция.
- Всяка участваща в EESSI институция трябва да определи Екип по поддръжка и обслужване на Ниво 2 (L2), който предоставя услуги по поддръжка на Екипа от Ниво 1 и на институцията, хостваща точката за достъп. Екип от Ниво 2 може да поеме функциите на Екипа от Ниво 1.
- Екипът от Ниво 2 предоставя услуги по поддръжка точката за достъп – инсталиране и конфигуриране на софтуерни пакети за нова инсталация и обновяване на точката за достъп; отстраняване на технически проблеми при инсталиране; отстраняване на технически проблеми по базите данни на точката за достъп (Microsoft SQL) и конфигурацията на Microsoft BizTalk server.
- Европейската комисия определя Екип по поддръжка и обслужване на ниво 3 (L3), която предоставя услуги по поддръжка на Екипа от Ниво 2 по въпроси, свързани със софтуера EESSI – общия модел на данни (CDM), централния възел на услугата (CSN) и точката за достъп.

- Европейската комисия определя Екип за разработка на Ниво 4 (L4), който осигурява развитие и поддръжка на софтуера EESSI.

В таблицата са описани видовете услуги по поддръжка на EESSI на ниво организация и нивата на Екипите, отговорни за предоставяне на услугите:

Категория на услугата по поддръжка	Вид на услугата по поддръжка	L1	L2	L3	L4
Клиентска поддръжка	Бизнес	X	X		
	Техническа	X	X		
Техническа и бизнес поддръжка	Бизнес модел		X	X	X
Техническа софтуерна поддръжка	Развитие на софтуера				X
	Корективна софтуерна поддръжка				X
	Услуги по техническа поддръжка	X	X	X	X
	Хардуерно проектиране, инсталиране, конфигуриране, внедряване, поддръжка	X	X		
Оперативна поддръжка	Управление на промените			X	
	Управление на инцидентите	X	X	X	
	Управление на версиите	X	X	X	

4. Изисквания към изпълнението

Дейностите на Екипа по поддръжка от Ниво 1 се извършват от експерти на Централно управление на НЗОК (ЦУ на НЗОК), а Изпълнителят извършва дейностите на Екипа по поддръжка от Ниво 2, като по изпълнение на т. 9 от списъка по-долу, се координира с определените за AP SPOC служители на НЗОК, както и оказва съдействие на Екипа по поддръжка от Ниво 1.

Въз основа на нуждите и видовете услуги на системата EESSI, Екипите по поддръжка от Ниво 1 и 2 в ЦУ на НЗОК следва да извършват долуописаните дейности:

№	Дейност	Екип по поддръжка от Ниво 1	Екип по поддръжка от Ниво 2
1	Бизнес и техническа поддръжка на крайни потребители (служители на Районни здравноосигурителни каси (РЗОК)) относно използването на JINA портал при извършване на действия, специфични за обработката на BUCs и спазване на правилата за работа с JINA	X	
2	Оказване на съдействие на крайни потребители (служители на РЗОК) при работа с BUCs при използване на JINA Full Stack	X	

3	Оказване на съдействие при разрешаване на казуси по отношение на използването на общия модел на данни (CDM)		X
4	Управление на потребители и нива на потребителски достъп до JINA портал	X	X
5	Управление на потребители и нива на потребителски достъп до AP портал		X
6	Мониторинг на статуса на обменните съобщения и отстраняване на проблеми, свързани с нарушен обмен на СЕД		X
7	Разрешаване на технически проблеми при работа с JINA и AP порталите	X	X
8	Разрешаване на технически проблеми на ниво софтуерни компоненти на JINA и точката за достъп		X
9	Техническа координация с Екипите по поддръжка от Ниво 2 на други държави-членки по отношение на обмена на съобщения и данни в хранилището на институции и екипа по поддръжка и обслужване на ниво 3 (L3)		X
10	Оказване на съдействие на IR SPOC при използването на конзолата за управление на данни за институцията в централния възел за услуги (CSN)	X	X
11	Разрешаване на технически проблеми при работа с модула за попълване на данни в СЕД		X
12	Разрешаване на технически проблеми на ниво софтуерни компоненти на модула за попълване на данни в СЕД		X
13	Мониторинг на приложенията (EESSI компоненти и модула за попълване на данни в СЕД)		X
14	Проследяване на съобщенията между JINA и AP и отстраняване на проблеми при предаването им между двата компонента		X
15	Мониторинг на сървърния комплекс и съобщаване на идентифицирани проблеми или рискове за възникване на инцидент		X
16	Управление и мониторинг на системните журнали на EESSI компонентите		X
17	Оказване на съдействие на Възложителя по планиране и изпълнение на процедури по архивиране и възстановяване		X
18	Инсталиране и тестване на нови версии на EESSI софтуера в тестова и продукционна среди		X

19	Управление и инсталиране на сертификати – инсталиране на TESTA сертификати (TLS и ebMS) за точката за достъп, конфигуриране на публичните ключове в хранилището на институции (IR)		X
20	Управление и инсталиране на сертификати – инсталиране на сертификати от националния домейн за точката за достъп (TLS и ebMS)		X
21	Управление и инсталиране на сертификати – качване на JINA сертификатите в хранилището на институции (IR)		X

- Изпълнителят следва да подсури техническа поддръжка и функционалност на връзка между налично софтуерно решение към JINA и ПИС на НЗОК, както и хоризонтални връзки между НЗОК и НАП.

- Изпълнителят следва да отстранява възникнали проблеми, инциденти и сривове в Системата и да я поддържа в работоспособно и нормално функциониращо състояние;

- По време на поддръжката Изпълнителят трябва да оказва съдействие на специалистите на НЗОК при възникване на необходимост от настройване на Системата и др. подобни дейности;

- Изпълнителят следва да предоставя консултации и препоръки на специалистите на Възложителя за осъществяване на пълноценна работа със Системата, правилна експлоатация, ефективно управление и сигурност при работа;

- Отразяване на промени в националните и/или европейски изисквания, свързани с промени в състава и структурата на BUC/SED, както и в случай на въвеждане на нов BUC/SED;

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на Системата;

- Възстановяване на Системата и данните при евентуален срив на Системата, както и коригирането им в следствие на грешки;

- Системата е в поддръжка до 31.12.2024 г. по заявка по ред 8 от ПГ 2023. В тази връзка, актуалният сорс код е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от Възложителя в началото на изпълнение на проекта;

- В случай на актуализация на сорс кода и документацията на Системата в резултат на извършени действия в рамките на поддръжката, същите се предават на Възложителя с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката.

5. Изисквания при осъществяване на техническата поддръжка

Заявки за възникнал проблем се подават чрез осигурена от Изпълнителя онлайн система за управление на заявки (СУЗ) за регистриране и проследяване на статуса на изпълнението им. Достъп до СУЗ се осигурява на ангажирани с изпълнението на проекта лица, както и определените от НЗОК лица.

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“, НЗОК посочва 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 възникналия инцидент/проблем са в съответствие с определения му приоритет, съгласно Таблица 1 по-долу:

Таблица 1

Приоритет	Описание	Време за реакция	Срок за отстраняване
Критичен	Възникналите инциденти/проблеми водят до пълна неработоспособност на Системата.	до 1 час	до 24 часа
Висок	Възникналите инциденти/проблеми водят до пълна неработоспособност на част Системата.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Възникналите инциденти/проблеми водят до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на Системата.	до 1 работен ден	до 7 работни дни
Нисък/Няма	Възникналите инциденти/проблеми водят до проблем в съществуващата функционалност, който не оказва влияние върху нормалната работоспособност на Системата.	до 1 работен ден	до 14 работни дни

Забележки:

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по 8 часа на ден);
- Времето за реакция е периодът от регистрирането на заявката в СУЗ до момента на потвърждаването ѝ от ангажираните от Изпълнителя лица;
- Времето за отстраняване на проблема е периода от момента на потвърждаването на приеждането му до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на Системата;
- За инциденти с критичен/висок приоритет, ако за времето на отстраняване на инцидента/проблема бъде намерено временно решение, с което изцяло се възстановява работоспособността на Системата, може да се понижи приоритета на инцидента/проблема, без да се закрива.