



ЗАЯВКА по Рамков 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 по Рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г. (актуализирана)		<input type="checkbox"/> ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	2.1
Описание на проект съгласно ПГ:	Абонаментна техническа поддръжка на програмнен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“	
СРУ код	72000000-5	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	МЕУ-2880/28.02.2025 г.	
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	112 500,00 лв., от които: За 2025 г. – 37 500,00 лв.; За 2026 г. – 75 000,00 лв.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>Периодично, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> За периода 01.07.2025 г. – 31.12.2025 г., след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт за периода 01.07.2025 г. - 08.12.2025 г. и фактура на стойност 37 500,00 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 абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт за периода и фактура на стойност 37 500,00 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 абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт за периода 01.07.2026 г. - 08.12.2026 г. и фактура на стойност 37 500,00 лв. без ДДС за периода 01.07.2026 г. – 31.12.2026 г. 	
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	НЕ	
Документи за плащане с акредитив или авансово	Не е приложимо	
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 01.07.2025 г. до 31.12.2026 г. ² (с възможност за прекратяване изпълнението на заявката в едномесечен срок след получаване на известие от Бенефициера)	
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с	Не е приложимо	

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана² 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.

конкретна дата)		
<p>Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</p>	<p>Периодично, както следва: За 2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт за периода 01.07.2025 г. - 08.12.2025 г.; Дейностите по абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт 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. За 2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по абонаментна техническа поддръжка на програмния продукт, 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). 	
<p>Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)</p>	<p>Технически параметри</p>	
<p>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</p>		
<p>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:</p>		
<p>Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):</p>		<p>Подпис:</p>
<p>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</p>		
<p>Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>		<p>Подпис:</p>
<p>Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:</p>		<p>Подпис:</p>
<p>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</p>		
<p>Ръководител на проект по заявката</p>		<p>Подпис:</p>

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

***Забележка:** С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПГ, само когато те са еднотипни и управлението им (възлагане, изпълнение, отчитане) може да се извършва съгласно описаните в таблицата от заглавната страница на заявката параметри и лица. В този случай в таблицата се добавят необходимия брой редове, за описване на съответните проекти. Когато проектите не са еднотипни, те се възлагат с отделни заявки.*

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

Абонаментна техническа поддръжка на програмен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“

1. ПРЕДМЕТ

Предоставяне на услуга по абонаментна техническа поддръжка на програмен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ (HeRMeS) в Централно управление на Национална здравноосигурителна каса (ЦУ на НЗОК) и 28-те Районни здравноосигурителни каси (РЗОК) (Услугата).

Авторските права върху програмен продукт „Система за управление на човешките ресурси HeRMeS“ са собственост на „ТехноЛогика“ ЕАД.

2. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УСЛУГАТА

Услугата включва:

- 2.1. Осигуряване на нормалното функциониране на програмен продукт HeRMeS, поддържането на продукта в актуално състояние, съответстващо на евентуални разширения, включително такива, които са свързани с изменение на нормативната уредба.
- 2.2. Информирание на НЗОК за новости в програмния продукт и предоставяне на всички нови версии и изменения в софтуера, излезли през периода на поддръжката, като това да бъде придружено с информация за направените промени и с подробна инструкция за инсталация.
- 2.3. Инсталиране на новите версии, разширенията и измененията, поправките на грешки и съпътстващите настройки от специалисти, определени от Изпълнителя.
- 2.4. Осигуряване на поддръжка, настройка, въвеждане на нови и при необходимост корекция на съществуващи образци, одобрени от НЗОК, извън нормативно утвърдените.
- 2.5. 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 програмния продукт за работа с евро следва да се предостави на НЗОК в рамките на осигурената поддръжка.
- 2.6. Осигуряване помощ на потребителите при работа с програмния продукт.
- 2.7. 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.

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 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 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 програмния продукт.	до 1 час	до 24 часа
Висок	Възникналите инциденти/проблеми водят до пълна неработоспособност на част от програмния продукт.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Възникналите инциденти/проблеми водят до частична неработоспособност, неизползваемост и/или ограничения при използването на основни функции на програмния продукт.	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 програмния продукт.	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 приемането му до момента на възстановяване на нормалната работоспособност на програмния продукт.
- 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 програмния продукт, може да се снижи приоритета на инцидента/проблема, без да се закрива.

3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Изпълнението на дейностите по абонаментна техническа поддръжка се извършва в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, чрез предоставен при необходимост, контролиран отдалечен достъп до инсталацията на HeRMeS (VPN достъп). Адресите на ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК са съгласно Таблица 2.

Таблица 2

№	Град/РЗОК	Адрес
1	Благоевград	пл. „Г. Измирлиев“ № 9
2	Бургас	парк „Езеро“
3	Варна	бул. „Цар Освободител“ № 76 Г
4	Велико Търново	ул. „Ивайло“ № 2
5	Видин	бул. „Панония“ №2, п.к. 2

6	Враца	ул. „Иваница Данчов“ № 2
7	Габрово	ул. „Отец Паисий“ № 25
8	Добрич	ул. „Независимост“ № 5, ет. 4
9	Кърджали	бул. „Тракия“ № 19
10	Кюстендил	ул. „Демокрация“ № 44, вх. Б
11	Ловеч	ул. „Кубрат“ № 7
12	Монтана	бул. „Трети март“ № 41
13	Пазарджик	ул. „11 Август“ № 2
14	Перник	пл. „Кракра“ № 2, ет. 6 /сградата на ОББ/
15	Плевен	ул. „Княз Александър Батенберг I“ № 7, п.к. 340
16	Пловдив	ул. „Христо Чернопеев“ № 14
17	Разград	бул. „България“ № 36
18	Русе	ул. „Райко Даскалов“ № 16
19	Силистра	ул. „Пертений Павлович“ № 3, п.к. 237
20	Сливен	ул. „Цар Самуил“ № 1, НТС, ет. 4 – ет. 6
21	Смолян	бул. „България“ № 7, п.к. 85
22	София-град	ул. „Енос“ № 10, вх. Б
23	София-област	ул. „Енос“ № 10, вх. Б
24	Стара Загора	ул. „Цар Иван Шишман“ № 54 А
25	Търговище	ул. „Трайко Китанчев“ № 37
26	Хасково	ул. „Градска болница“ № 1
27	Шумен	ул. „Цар Освободител“ № 102
28	Ямбол	ул. „Д-р Петър Брънеков“ № 1
29	София, ЦУ на НЗОК	ул. „Кричим“ № 1

Забележка: При промяна на адрес от горепосочената таблица, НЗОК ще уведоми своевременно Изпълнителя по електронна поща.