

|                                                                                                                                                             |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЗАЯВКА по Рамков Договор № Д-024/16.06.2023<br>(вх. № ПО-16-2350/16.06.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)                                            |                                                                                    | <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ЗАЯВКА (актуализирана)                                                                                                                                      |                                                                                    | <input type="checkbox"/> <sup>1</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Позиция от ПГ-2026 г.:                                                                                                                                      | № по ред от ПГ                                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Описание на проект съгласно ПГ:                                                                                                                             | Поддръжка на Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| CPV код                                                                                                                                                     | 72250000-2                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Рег. номер на писмо от МКУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта                                                                                 | № МКУ-20043/23.12.2025                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 |                                                                                    | 277 200,00 лв. без ДДС                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)                                                                                      |                                                                                    | Периодично, както следва:<br>– За периодите 01.01.2026 г. - 31.03.2026г., 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г. и 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния тримесечен период и фактура на стойност 69 300,00 лв. без ДДС за съответния тримесечен период.<br>– За периода 01.10.2026 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 01.10.2026 г. – 31.12.2026 г. и фактура на стойност 69 300,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 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                                                                                                                           |                                                                                    | от 01.01.2026 г. до 31.12.2026 г.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

<sup>1</sup> Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

|                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| <b>Гаранционен срок:</b> (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)                    | Неприложимо                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |
| <b>Отчитане:</b> (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)               | Периодично, както следва:<br>С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва: <ul style="list-style-type: none"> <li>• За периода 01.01.2026 г. – 31.03.2026 г.</li> <li>• За периода 01.04.2026 г. – 30.06.2026 г.</li> <li>• За периода 01.07.2026 г. – 30.09.2026 г.</li> <li>• За периода 01.10.2026 г. – 10.12.2026 г.</li> <li>• За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)</li> </ul> |         |
| <b>Приложения:</b> (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)                                    | Технически параметри                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |         |
| <b>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</b>                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| <b>ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:</b>                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| <b>Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА</b> (напр: представител на дирекцията – Заявител): |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Подпис: |
| <b>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</b>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
| <b>Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Подпис: |
| <b>Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Подпис: |

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

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

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ**  
**ЗА**  
**ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА ЗА КОНТРОЛ НА**  
**МЕДИЦИНСКАТА ЕКСПЕРТИЗА (ИСКМЕ)**

**гр. София, 2025г.**

## I. Цел

Настоящият документ има за цел да дефинира изискванията по предоставяне на поддръжка на „Информационната система за контрол на медицинската експертиза“ (ИСКМЕ).

## II. Изисквания към изпълнението

1. 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. Всички получени заявки по електронна поща или телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от НЕЛК служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.
2. Заявките, които се регистрират в СУЗ (наричани още „тикет“), се делят на два основни типа:
  - а. „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;
  - б. „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“;
3. 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. 2. Когато заявката е тип „поддръжка“, се посочва и нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4. 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. 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/<br>Критичен | Критична функционалност:<br>Възникналият инцидент/проблем е | до 1 час         | до 24 часа            |

| Приоритет  | Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Време за реакция | Време за отстраняване |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------|
|            | довел до пълна неработоспособност на 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 НЕЛК.                                                                                                                                                                                |                  |                       |
| 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 НЕЛК.                                                        | 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. НЕЛК 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 рамките на работното време на НЕЛК - от 08:00 до 16:30 ч. в 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;
- 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.

**5. Дейности по поддръжка на системата**

- Отстраняване на установени несъответствия в системата;
- Поддръжка на реализираните интеграции в системата;
- Провеждане на до 4 периодични обучения през годината, след предварително съгласуване по електронна поща за времето и мястото на провеждането им;
- Консултации по телефон за начина на използване на системата по отношение на изпращане на хартиено МЕД на пациенти, електронно насочване на МЕД на

пациенти, затруднения при подписване на Заявления от ОПЛ, Протоколи от ЛКК и ЕР ТЕЛК, данни в генерирани справки от системата, начин на предоставяне на достъп до системата на ТЕЛК сътрудници и потребители на НОИ и АСП, начин на създаване, редактиране на ЛКК и ТЕЛК комисии, консултиране на ЛКК комисии по отношение на начина на създаване на протокол за помощни средства, неговото изпращане и получаване в РЗОК/НЗОК;

- Поддръжка на реализирана интеграция с АХУ. Ежедневно наблюдение на услугите, чрез които се предоставят данните, с цел недопускане на прекъсваемост при подаването на данни към профила на лице с увреждане;
- Наблюдение на случайното разпределение на Заявления в системата;
- Корекции на норма и график на ТЕЛК състави;
- Оказване на съдействие при събиране и анализиране на информация, свързана с постъпили жалби в МЗ и НЕЛК;
- Периодично актуализиране на информацията за специалностите на лекарите от БЛС;
- Периодично актуализиране на починали лица от ГРАО;
- Поддръжка на реализирана интеграция с НЗИС по отношение на предоставяне на данни в пациентското досие на НЗИС за издадени ЕР ТЕЛК/НЕЛК. Ежедневно наблюдение на услугите, чрез които се предоставят данните, с цел недопускане на прекъсваемост;
- Поддръжка на реализирана интеграция с НЗОК по отношение на предоставяне на данни за издадени протоколи на ЛКК и ТЕЛК за отпускане на помощни средства. Ежедневно наблюдение на услугите, чрез които се предоставят данните, с цел недопускане на прекъсваемост на получаването на данни към РЗОК/НЗОК;
- Поддръжка на свързаността със ССЕВ;
- Поддръжка на свързаността с НАП по отношение на получаване на данни за трудовите договори на освидетелстваните лица;
- Отстраняване на проблеми свързани с подписването на генериран pdf на експертно решение от страна на член на ТЕЛК/НЕЛК комисии;
- Подпомагане на ЛКК комисии в процеса на създаване на нови до 31.01 на съответната текуща година, както и видимост, достъпност и подпис на ЛКК протоколи от комисии, действащи в предходната година;
- Консултации по отношение на обжалвани ЕР ТЕЛК/НЕЛК, действия предприети в системата;
- Консултации на ТП на НОИ по отношение на използване на системата и функционалностите ѝ;
- Консултации по отношение на използването, настройки и актуализации на КЕП от страна на Хелп деск на Дружеството в режим 24x7;
- Проверки по отношение на издадени направления от ОПЛ и РКМЕ, за нуждите на гражданите и навременно обслужване на пациентите;
- Анализи на възникнали проблеми и отразена информация в системата;
- Поддръжка на конфигуриран VLAN свързаността на инсталиран адаптер на Regix.

#### 6. Дейности по извършване на промени в системата

- 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;

- Корекции водещи до промяна в бизнес логиката и процес НЕ се извършват;
- Извършване на корекции в съществуващите функционалности на системата при установена необходимост и/или настъпила нормативна промяна, след подаване на заявка през СУЗ. Промените се анализират и съгласуват между страните преди пристъпване към тяхното реализиране. Сроковете за изпълнение могат да бъдат определени в заявката и потвърдени от двете страни;
- Актуализиране на номенклатурите, използвани за функционирането на Системата, без създаването на нови;
- 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;
- Корекции свързани с промяна на тип идентификатор или грешно въведен номер на идентификатор. *Забележка: промяната се извършва в базата данни, за което след извършена промяна не се пази предходната информация;*
- Корекция в наименованието на лице, което вече има медицинско електронно досие, след осиновяване или промяна, която е извършена с административен акт. *Забележка: промяната се извършва в базата данни, за което след извършена промяна не се пази предходната информация;*
- Корекции свързани с неправилно отбелязване в Заявление - декларация за домашно посещение, лицето е или не е служител на МВР, лицето е или не е военнослужещ, наличие на професионално заболяване;
- Корекции в съществуващи справки, след подаване на заявка през СУЗ;
- Изготвянето на справки при поискване, постъпило официално в НЕЛК, от страна на трети страни, свързани с отпуснати помощни средства, влезли в сила ЕР ТЕЛК, обжалвани ЕР ТЕЛК/НЕЛК, забавяне от страна на експертизата след подадени заявления от пациенти, срокове в които ТЕЛК комисиите се произнасят след получено заявление и др.;
- Промени в екрани, с цел оптимизиране на системата, включително добавяне на нови филтри и групирания в екрани, съдържащи списъчна информация.

## 7. Допълнителни изисквания

Поддръжката на ИСКМЕ е осигурена до 31.12.2025 г. включително по заявка по ред 2 от ПГ 2024 г. по Рамков договор Д-024/16.06.2023 (№ ПО-16-2350/16.06.2023 г. на ИО АД). В тази връзка, актуалният сорс код е наличен при Изпълнителя, поради което не се предоставя от НЕЛК в началото на проекта.

При приключване на изпълнението на дейностите по поддръжка на Информационна система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ), Изпълнителят предоставя на Национална експертна лекарска комисия (НЕЛК) на определена от него директория актуална документация и сорс кода на информационната система.