



ЗАЯВКА по Рамков Договор № Д-024/16.06.2023 (вх. № ПО-16-2350/16.06.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА (актуализирана)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2025 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	<i>3.1</i>
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Поддръжка на Единната информационна система на медицинската експертиза в България (ЕИСМЕ)</i>	
CPV код	<i>72253000</i>	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>№ МЕУ-20024/23.12.2025</i>	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	<i>НЕ</i>	
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		<i>45 000,00 лв.</i>
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		<i>Периодично, за следните периоди: 23.09.2025 г. – 22.03.2026 г. 23.03.2026 г. – 22.09.2026 г. – след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния период и фактура на стойност 22 500 лв. без ДДС за съответния период.</i>
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		<i>НЕ</i>
Документи за плащане с акредитив или авансово		<i>Не е приложимо</i>
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		<i>Срок за изпълнение на услугата от 23.09.2025² г. за период от 12 месеца³</i>
Гаранционен срок: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		<i>Неприложимо</i>
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане,		<i>Периодично, за следните периоди: 23.09.2025 г. – 22.03.2026 г.</i>

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана² Съгласувано между страните с оглед осигуряване на непрекъснатост на поддръжката на системата, дейностите по проекта са стартирали от 23.09.2025 г., преди подписване на настоящата заявка.³ Настоящата заявка може да бъде предсрочно прекратена с писмено уведомление, изпратено най-малко 30 дни преди датата на прекратяване. В случай на предсрочно прекратяване, стойността по заявката подлежи на корекция, съобразно реално извършените дейности.

отчетни документи)	23.03.2026 г. – 22.09.2026 г. – с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за съответния период.	
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри	
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.		
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:		
Координатор на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:		Подпис:
Ръководител на договора от страна на БЕНЕФИЦИЕРА:		Подпис:
ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Ръководител на проект по заявката		Подпис:

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

Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<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 ЕДИННАТА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА НА
МЕДИЦИНСКАТА ЕКСПЕРТИЗА В БЪЛГАРИЯ (ЕИСМЕ)

гр. София, 2025г.

I. Цел

Настоящите технически параметри имат за цел да дефинират изискванията на Бенефициера във връзка с предоставяне на услуга по поддръжка на Единната информационна система на медицинската експертиза в България (ЕИСМЕ) на НЕЛК.

II. Съществуващо положение

ЕИСМЕ е национална система, представляваща уеб-базирано приложение с трислойна архитектура, работещо с централна база данни. Приложният софтуер на системата е в Java развойна среда, базирана на платформата J2EE (JSF, Hibernate Middleware, Jboss Tools Rich Face, Java Script) и ползва система за управление на бази данни Oracle Database Standard Edition. Системата обхваща, моделира и автоматизира почти всички основни процеси на органите на медицинската експертиза (НЕЛК, РКМЕ и ТЕЛК), като подготовка и отпечатване на различни видове документи, поддръжка на централизирано електронно досие на всички лица, които са били обект на медицинска експертиза, поддръжка на Информационна база данни (ИБД) на издадените експертни решения и на гражданите, преминали през системата на медицинската експертиза, експорт на информация към други системи, чрез поддържаната от МЕУ среда за междурегистров обмен на данни в XML-формат, реализиране на електронни услуги и др.

Основни функционалности на ЕИСМЕ:

- Поддържане на регистър за лицата, преминали през органите на медицинската експертиза /МЕ/;
- Въвеждане, обработка и съхранение на данни, свързани с медицинската експертиза;
- Въвеждане, обработка и съхранение на данни за експертни решения на ТЕЛК/НЕЛК за лица, преминали през органите на МЕ;
- Автоматизация на дейностите, документите и процесите в РКМЕ, ТЕЛК и НЕЛК по отношение на мед. експертиза;
- Актуализация на данни за лице с увреждания в ЕИСМЕ, по постъпило в НЕЛК заявление /по образец/ в случай, че лицето не открие собствените си данни за експертно решение (ЕР) на ТЕЛК/НЕЛК при проверка през профила на човек с увеждане в портала на Агенция за хората с увреждания /АХУ/ или през „Справки за физическо лице“ в Системата за сигурно електронно връчване на МЕУ /Министерство на електронното управление/- във връзка с изпълнението и по реда на чл. 54б, чл. 54в от Правилник за устройството и организацията на работа на органите на медицинската експертиза и на регионалните картотеки на медицинските експертизи (ПУОРОМЕРКМЕ);
- Извършване на справки по заложи в системата критерии и получаване на релевантната информация в управляем изход;
- Изпълнение на базови справки по заложените в системата критерии за справки на Министерство на здравеопазването /МЗ/ и други институции за целите на експертния анализ;
- Осигуряване на възможност за експортиране на данни в различни популярни изходни формати за данни (XML, CSV и др.);
- Обработка на заявления и жалби по експертни решения;

- Предоставяне на информация от ЕИСМЕ в стандартизиран вид на други институции от системата на държавната администрация: НОИ, АХУ, НЗОК, НЦОЗА и други;
- Предоставяне на достъп до данни в ЕИСМЕ на заинтересовани държавни институции с право на достъп посредством системата за междурегистров обмен на данни Regix, поддържана от Министерство на електронното управление /МЕУ/ и други канали за електронна комуникация;
- Създаване на модел за мигриране на текущи данни налични в ЕИСМЕ към Информационна система за контрол на медицинската експертиза.
- Създаване на сценарий за поэтапно спиране на ЕИСМЕ.

III. 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 подават 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. 3; При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем /необходимост. Посочва се нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 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“;
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 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.	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	до 4 часа	до 2 работни дни

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
	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.		
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 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. Услугите по заявки за поддръжка включват следните дейности:

- Извършване на настройки и адаптация на информационната система при настъпване на промени в организационната структура на НЕЛК и на другите звена от системата на медицинската експертиза (при закриване или обединяване на ТЕЛК-ове и др.).
- При необходимост, преинсталиране и настройка на базовия софтуер, доставен за осигуряване работата на системата.
- Осигуряване на системното поддържане и администриране на системата, включително: поддръжка на потребителските акаунти (създаване и деактивиране на потребители), извършване настройки на системата, поддържане на общосистемната информация (въвеждане и корекции на данните за инстанции, лекарски комисии, други параметри) и други.
- Организиране и изпълнение на дейности по регулярно архивиране/резервиране на базата данни и възстановяването ѝ след срыв:
 - Автоматичното архивиране на базата данни в ЕИСМЕ обхваща:
 - Физическо резервиране на данните от базите данни- Ежеседмичен пълен архив на базите данни заедно с ежедневен архив на архивните лог-файлове.

- Логическо архивиране на базите данни - ежедневно логическо архивиране на данните със запазване на архивите за период от 7 дни.

Процедурите по резервиране на данните на ЕИСМЕ се извършват автоматизирано от Изпълнителя в локалната компютърна мрежа на НЕЛК - върху локалните дискове на съответните сървъри, на които е разположена ЕИСМЕ, като допълнително резервиране на данните се извършва и върху сторидж NAS My Cloud EX2 Ultra. Изпълнителят извършва текущ мониторинг на процеса на архивиране на БД в ЕИСМЕ.

- При срив в ЕИСМЕ ангажираните от Изпълнителя лица извършват оценка на ситуацията и предприемат след съгласуване с НЕЛК необходимите действия за възстановяване работоспособността на ЕИСМЕ. В случай на повреда в хардуера, ангажираните от Изпълнителя лица незабавно информират за установеното НЕЛК, като му съдейства за своевременното отстраняване на проблема/намиране на алтернативно решение.
- Изпълнителят извършва периодична диагностика и профилактика на ЕИСМЕ, осигуряване на непрекъснатото функциониране, безаварийна работа и мониторинг на състоянието на системата, а именно:
 - Ежемесечна профилактика на място на сървърния компонент на ЕИСМЕ, отразена в СУЗ.
 - Взаимодействие с трети страни, при необходимост, имащи отношение към функционирането на ЕИСМЕ - доставчици на софтуерни и хардуерни компоненти и услуги, с които НЕЛК е в договорни отношения.
 - Съдействие при технически проблеми с базата данни - мониторинг на състоянието ѝ, както и установяване на потенциални проблеми.
 - Извършване и на други действия, относими към мониторинга и поддържането на постоянната изправност на ЕИСМЕ.

5. Към момента на стартиране на извършване на дейностите по поддръжка актуалния сорс код и ръководства за работа със Системата са налични при Изпълнителя (по заявка по ред 3 от ПП 2024), поради което не се предоставят от страна на Бенефициера.

6. В случай на актуализация на сорс кода и ръководства за работа със Системата в резултат на извършени действия в рамките на проекта, същите се предават на Бенефициера с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката на определена за целта директория.

7. За обезпечаването на производствата, които се налага по обективни причини да бъдат приключени след крайния срок на заявката в ЕИСМЕ и създадените в тази връзка данни, изпълнителят следва да поддържа системата, данните в нея и действащия адаптер за връзка със средата Regix в работещо състояние до финализирането им.

8. Изпълнителят се задължава да обезпечи/осигури свързаността на средата Regix с своя физическия ресурс, на който е прехвърлил данни от ЕИСМЕ, като гарантира и сигурността на данните.