

Приложение № 2
към рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г.

ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г.(вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☒
ЗАЯВКА по Рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г.(вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД)		☐ ¹
Позиция от ПГ-2026 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	15
Описание на проект съгласно ПГ:	<i>Поддръжка на Интернет сайта на МЗ</i>	
CPV код	<i>72415000-2</i>	
Рег. номер на писмо от МЕУ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	<i>рег. № 04-04-88/30.09.2026</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		7 200,00 €
Начин на плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)		<i>Еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на интернет сайта и издадена фактура</i>
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ		<i>Не</i>
Документи за плащане с акредитив или авансово		<i>Не</i>
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)		<i>Срок на изпълнение: 12 месеца от подписване на заявка.</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, отчетни документи)		<i>Еднократно, с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на интернет сайта</i>
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 ОТ:		
Ръководител на проект по заявката от страна на БЕНЕФИЦИЕРА (напр: представител на дирекцията – Заявител):		Подпис:

¹ Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

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:
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		Подпис:

Забележка: С една заявка могат да се възлагат повече от един проект по ПП, 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.

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

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

поддръжка на официалната интернет страница
на **Министерството на здравеопазването**
<https://www.mh.government.bg>

2026 г.

1. Въведение

Настоящите технически параметри определят изискванията на Бенефициера – Министерство на здравеопазването (МЗ), във връзка с извършването на дейности по техническа, корективна, превантивна и експлоатационна поддръжка на официалната интернет страница на МЗ, включително на публичната част на интернет адрес <https://www.mh.government.bg>, Системата за управление на съдържанието (СУС) на интернет адрес <https://cpadm.mh.government.bg>, базата данни, файловото съдържание, реализираните функционални модули и свързаните с тях интеграции.

Поддръжката следва да осигури нормалната, сигурна и непрекъсната работа на интернет страницата и административния модул, своевременно отстраняване на възникнали инциденти и дефекти, актуализиране на използваните софтуерни компоненти, съдействие на служителите на МЗ при работа със СУС и изпълнение на заявки, свързани с техническото управление и публикуването на съдържание.

2. Съществуващо положение

Официалната интернет страница на Министерството на здравеопазването е основен публичен информационен канал на институцията, чрез който се предоставя информация за структурата, дейността, политиките, административното обслужване, нормативните актове, програмите, проектите, обществените поръчки, новините, съобщенията и други дейности на МЗ.

Интернет страницата включва публична част и административен модул – Система за управление на съдържанието, чрез който оправомощени служители на МЗ създават, редактират, публикуват, архивират и управляват информационното съдържание.

Решението поддържа българска и английска езикова версия, управление на йерархична структура от страници и подстраници, публикации и категории публикации, новини, документи, контакти, банери, форми за обратна връзка, карта на сайта, търсене и други специализирани функционалности.

В рамките на интернет страницата са реализирани и се поддържат най-малко следните основни компоненти и функционалности:

- публична част с адаптивен дизайн за настолни и мобилни устройства;
- Система за управление на съдържанието;
- управление на структурата, страниците и подстраниците на сайта;
- управление на българска и английска езикова версия;
- управление на публикации и категории публикации, включително новини, обяви, обяви за работа, съобщения и информация за обществени поръчки;
- управление на прикачени документи, групи документи, активни и архивирани документи;
- управление на блокове с контактна информация;

- управление на банер позиции и статистика за показванията и избиранията на банери;
- модул за обратна връзка и изпращане на съобщения до определени електронни адреси на МЗ;
- непълно текстово търсене в съдържанието на страниците, публикациите, контактите и прикачените документи;
- автоматично генерирана карта на сайта;
- функционалности за отпечатване и споделяне на съдържание;
- управление на съгласието на потребителите за използване на бисквитки;
- функционалности за подобряване на достъпността за хора с увреждания и потребители в неравностойно положение;
- управление на потребители, потребителски групи, роли и права за достъп в СУС;
- автентикация чрез потребителско име и парола, двуфакторна автентикация и/или квалифициран електронен подпис, съобразно реализираната конфигурация;
- управление на чернови и история на версиите на публикуваното съдържание;
- одитен журнал за проследяване на действията на потребителите;
- интеграция с платформата Matomo за събиране и преглед на статистически данни за посещенията и използването на интернет страницата.

Интернет страницата, базата данни и файловата структура се експлоатират върху инфраструктурата, определена от МЗ. Поддръжката следва да се извършва при съобразяване с техническата конфигурация, правилата за достъп, мерките за информационна сигурност и процедурите за управление на промените, приложими за тази инфраструктура.

3. Цел

Основната цел на заявката е да се осигури поддръжка на нормалната работоспособност и устойчивото функциониране на официалната интернет страница на Министерството на здравеопазването.

В изпълнение на тази цел следва да се осигурят:

- достъпност и работоспособност на публичната част и СУС;
- своевременно установяване, диагностициране и отстраняване на инциденти и софтуерни дефекти;
- превенция на проблеми чрез наблюдение на работата на системата и актуализиране на използваните софтуерни компоненти;
- поддържане на необходимото ниво на информационна сигурност;
- съвместимост със съвременните настолни и мобилни браузъри;
- запазване на адаптивното поведение на страницата при различни размери и резолюции на екрана;
- поддържане на функционалностите за достъпност в съответствие с изискванията на приложимите хармонизирани стандарти и по-конкретно на EN 301 549 (съгласно чл. 58в от ЗЕУ и чл. 39, ал. 2 от НОИИСРЕАУ);

- поддържане на функционалностите за управление на бисквитките и предпочитанията на потребителите;
- поддържане на бързодействието и оптимизираното зареждане на съдържанието;
- съхраняване и възстановяване на данните и файловото съдържание при необходимост;
- техническо съдействие на определените от МЗ служители при работа със СУС;
- поддържане на актуална версия на изходния код и документация на извършените промени.

4. Обхват на поддръжката

Поддръжката обхваща всички компоненти, необходими за правилното функциониране на интернет страницата, доколкото същите са част от разработеното софтуерно решение или са предоставени за управление на Изпълнителя, включително:

- публичната част на интернет страницата;
- административния модул – СУС;
- приложния софтуер и неговите модули;
- базата данни;
- файловото хранилище и прикачените документи;
- конфигурационните файлове и настройките на приложението;
- механизмите за автентикация и управление на правата за достъп;
- одитните и системните журнали;
- търсещия механизъм и индексването на съдържанието;
- формите за обратна връзка и свързаното с тях изпращане на електронни съобщения;
- механизмите за управление на бисквитките;
- интеграцията с Matomo и административния панел за статистически данни;
- реализираните механизми за кеширане, оптимизация на изображения, скриптове и стилове;
- функционалностите за SEO настройки, карта на сайта, отпечатване и споделяне;
- всички останали функционалности, разработени като част от интернет страницата и необходими за нейната нормална експлоатация.

5. Изисквания към изпълнението

5.1. Система за управление на заявките (СУЗ)

Изпълнителят следва да осигури достъпна през интернет Система за управление на заявки, наричана по-долу СУЗ, чрез която да се регистрират и проследяват:

- сигнали за възникнали инциденти и проблеми;
- заявки за възстановяване на работоспособността;
- заявки за техническа помощ и консултация;

- заявки за управление на потребители и права за достъп;
- заявки за съдействие при публикуване, редактиране, архивиране или възстановяване на съдържание;
- заявки за извършване на конфигурационни промени;
- други услуги, включени в обхвата на поддръжката.

Определени от МЗ служители следва да бъдат регистрирани като потребители на СУЗ. При поискване Изпълнителят предоставя инструкции или ръководство за работа със системата.

Всички заявки, получени по електронна поща или по телефон, следва да бъдат регистрирани от Изпълнителя в СУЗ, така че да се осигури проследимост на тяхното обработване.

При подаване на заявка следва да се посочат най-малко:

- описание на възникналия проблем или необходимост;
- засегната част или функционалност на системата;
- момент на установяване на проблема, когато е приложимо;
- налична информация за възпроизвеждането му;
- приложени екранни изображения, файлове или други доказателства, когато са налични;
- предложеният приоритет на заявката.

Изпълнителят може да предложи промяна на приоритета, когато декларираният приоритет не съответства на действителното въздействие на инцидента. Промяната се извършва след съгласуване с определен представител на МЗ.

След прилагане на решение от Изпълнителя заявката се променя в статус „Решен“. В срок до пет работни дни заявителят следва да извърши проверка и да затвори заявката или да я отвори отново, като посочи причините за това. Ако в посочения срок не бъдат извършени действия, Изпълнителят може служебно да промени статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

5.2. Приоритети и срокове за изпълнение

Времената за реакция и отстраняване на възникнал инцидент или проблем се определят според неговия приоритет:

ПРИОРИТЕТ	ОПИСАНИЕ	ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ	ВРЕМЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ
ВИСОК / КРИТИЧЕН	Инцидентът е довел до пълна неработоспособност на интернет страницата, СУС или критична функционалност; недостъпност за всички или за значителна част от	до 1 час	до 24 часа

	потребителите; съществена загуба или нарушаване целостта на данни; невъзможност за публикуване на критична информация; установен съществен инцидент или уязвимост, застрашаващи сигурността на системата или данните.		
СРЕДЕН	Инцидентът води до частична неработоспособност или съществени ограничения при използването на основни функционалности. Част от публичната информация, търсенето, публикуването, управлението на съдържанието, формите, езиковите версии или друг основен модул не функционира правилно, но системата като цяло остава използвана.	до 4 часа	до 2 работни дни
НИСЪК / НЯМА	Налице са незначителни ограничения или визуални и функционални несъответствия, които не възпрепятстват основната работа на сайта. В тази категория попадат и заявки за техническа помощ, конфигурационни промени, управление на потребители, публикуване, промяна, архивиране, възстановяване или заличаване на съдържание.	до 8 часа	до 5 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 осем часа на ден. Сигнали, подадени извън работното време, се обработват от началото на следващия работен ден.
- Времето за реакция се отчита от момента на успешно съобщаване на инцидента или проблема до момента на потвърждаване на неговото регистриране и започване на обработката му от Изпълнителя.
- За успешно съобщаване се счита регистрирана заявка в СУЗ или писмен сигнал, изпратен по електронна поща до определен представител на Изпълнителя.

- Времето за отстраняване се отчита от момента на потвърждаване на заявката или след изтичане на времето за реакция до момента на възстановяване на нормалната работоспособност или предоставяне на приложимо решение.
- Когато отстраняването зависи от действие, информация, достъп или решение на Бенефициера или на трета страна, Изпълнителят следва своевременно да уведоми МЗ, да опише зависимостта и да предложи последващи действия.
- Когато окончателното отстраняване не може да бъде извършено в определения срок по обективни технически причини, Изпълнителят следва да приложи временно решение, ако такова е възможно, и да представи за съгласуване план и срок за окончателно отстраняване.

6. Дейности по поддръжката

6.1.Наблюдение и превантивна поддръжка

Изпълнителят следва да извършва наблюдение и превантивни дейности с цел ранно установяване и ограничаване на потенциални проблеми, включително:

- наблюдение на достъпността и правилното зареждане на публичната част и СУС;
- наблюдение за възникнали системни грешки, необичайно поведение и влошаване на производителността;
- преглед на приложните и системните журналы, когато са налични и достъпни за Изпълнителя;
- слеждане за неработещи вътрешни връзки, неправилни пренасочвания и недостъпно файлово съдържание;
- проверка на правилното функциониране на търсенето и индексирането на съдържанието;
- проверка на формите за обратна връзка и изпращането на електронни съобщения;
- проверка на интеграцията с Matomo и събирането на статистически данни съобразно избраните от потребителите настройки за бисквитки;
- проверка на механизмите за управление на съгласието за използване на бисквитки;
- наблюдение на производителността, кеширането, оптимизацията на изображенията и зареждането на скриптове и стилове;
- проследяване за публикувани актуализации и корекции по сигурността на използваните софтуерни компоненти;
- периодично създаване и проверка на резервни копия на базата данни, файловото съдържание и необходимите конфигурации, съгласно утвърдените правила и възможностите на инфраструктурата;
- проверка на възможността за възстановяване от резервно копие при необходимост;

- предприемане на други превантивни действия, необходими за запазване на работоспособността и сигурността на системата.

Актуализациите, които могат да окажат влияние върху функционирането на системата, следва по възможност да бъдат предварително проверявани в тестова среда. Внедряването им в продукционна среда се извършва след оценка на въздействието и съгласуване с МЗ.

6.2.Корективна поддръжка

Корективната поддръжка включва:

- диагностика на докладвани проблеми;
- установяване на причините за възникнали грешки и инциденти;
- отстраняване на дефекти в публичната част, СУС и останалите софтуерни модули;
- възстановяване на интернет страницата при пълна или частична неработоспособност;
- възстановяване на нормалната работа на отделни страници, публикации, документи, форми, търсене, езикови версии или други функционалности;
- коригиране на неправилно визуализирано или недостъпно съдържание;
- отстраняване на проблеми при работа със съвременни настолни и мобилни браузъри;
- отстраняване на проблеми с адаптивния дизайн и визуализирането при различни резолюции;
- отстраняване на проблеми с бързодействието и зареждането на съдържанието;
- възстановяване и коригиране на данни при неправилна работа със сайта или СУС;
- възстановяване на съдържание от налична предходна версия или резервно копие;
- коригиране на файловата структура, конфигурациите, приложния код или базата данни, когато вградените средства на СУС не позволяват отстраняване на проблема;
- прилагане на временни мерки за ограничаване на въздействието на инцидента до окончателното му отстраняване.

Директна намеса в изходния код, продукционната база данни или файловата структура се извършва след писмено искане или съгласуване с определен представител на МЗ, освен когато е необходимо незабавно действие за ограничаване на критичен инцидент. В тези случаи Изпълнителят документира извършените действия и уведомява МЗ във възможно най-кратък срок.

6.3.Поддръжка на съдържанието и СУС

По заявка на МЗ Изпълнителят следва да оказва техническо съдействие за:

- създаване, редактиране, публикуване, скриване, архивиране и заличаване на страници и подстраници;

- управление на йерархичната структура и навигационните менюта;
- публикуване и редактиране на съдържание на български и английски език;
- управление на публикации и категории публикации;
- публикуване на новини, обяви, обяви за работа, съобщения и информация за обществени поръчки;
- добавяне, подмяна, групиране, архивиране и възстановяване на прикачени документи;
- настройване на заглавия, дати, ключови думи и статус на документите;
- управление на блокове с контактна информация;
- управление на банер позиции, периоди на визуализация, изображения и препратки;
- настройка на формите за обратна връзка, получателите и темите на електронните съобщения;
- управление на съдържанието преди и след формите за обратна връзка;
- преглед и възстановяване на предходни версии на съдържанието;
- работа с чернови и предварителен преглед преди публикуване;
- актуализиране на фиксирани блокове и елементи на началната страница, които не могат да бъдат управлявани директно през СУС;
- възстановяване на съдържание, което е неправилно променено или заличено;
- отстраняване на технически проблеми при публикуване и форматиране на текст, таблици, изображения, документи и препратки.

Съдържанието и материалите за публикуване се предоставят от МЗ. Изпълнителят не носи отговорност за тяхната фактическа, правна или езикова редакция, освен ако такава дейност не е възложена изрично.

Всички заявки за поддръжка на съдържанието на сайта се считат за заявки без приоритет съгласно описаната по-горе таблица за времена за реакция.

6.4.Управление на потребители и права за достъп

По заявка на МЗ Изпълнителят следва да извършва:

- създаване и деактивиране на потребителски профили;
- промяна на данни за потребителите;
- възстановяване или промяна на пароли, когато е приложимо;
- създаване и промяна на потребителски групи и роли;
- предоставяне, промяна и отнемане на права за достъп до модули и действия в СУС;
- съдействие при проблеми с двуфакторната автентикация;
- съдействие при проблеми с вход чрез квалифициран електронен подпис;
- проверка на правилното регистриране на действията в одитния журнал.

Записите в одитния журнал не могат да бъдат редактирани или заличавани чрез потребителския интерфейс. При установен проблем с целостта или пълнотата на одитната информация Изпълнителят уведомява МЗ незабавно.

Всички заявки за управление на потребители и права за достъп до СУС се считат с за заявки с нисък приоритет съгласно описаната по-горе таблица за времена за реакция

6.5. Информационна сигурност

В рамките на поддръжката Изпълнителят следва да извършва дейности за запазване на сигурността на системата, включително:

- проследяване за известни уязвимости в използваните софтуерни компоненти;
- прилагане на приложими актуализации и корекции по сигурността след проверка за съвместимост;
- отстраняване или ограничаване на установени уязвимости;
- анализ на необичайни събития и опити за неоторизиран достъп, когато необходимата информация е налична;
- проверка на механизмите за автентикация, управление на сесиите и контрол на достъпа;
- недопускане на неоторизиран достъп до административния модул, данните и файловото съдържание;
- съдействие при анализ и овладяване на инциденти, свързани със сигурността;
- своевременно уведомяване на МЗ при установен или предполагаем инцидент, засягащ сигурността, целостта или наличността на системата и данните.

Всички действия следва да се извършват при спазване на утвърдените от МЗ правила за достъп до инфраструктурата, защита на информацията и управление на промените.

6.6. Достъпност, съвместимост и качество

Изпълнителят следва да поддържа реализираните механизми за достъпност и да отстранява установени технически несъответствия, засягащи използването на интернет страницата от хора с увреждания или потребители в неравностойно положение.

Поддръжката включва още:

- отстраняване на проблеми с клавиатурната навигация, контраста, визуализацията и структурата на съдържанието, когато са следствие от технически дефект;
- поддържане на адаптивния дизайн;
- поддържане на съвместимост с актуални версии на широко използваните браузъри;
- поддържане на версията за отпечатване;
- поддържане на бутоните и механизмите за споделяне;

- поддържане на основните SEO настройки и автоматично генерираната карта на сайта;
- отстраняване на проблеми, водещи до затруднена навигация, недостъпно съдържание или неправилно визуализиране на страниците.

6.7.Поддръжка на Matomo

Изпълнителят следва да осигури техническа поддръжка на реализираната интеграция с Matomo, включително:

- функциониране на кода за проследяване в публичната част;
- правилно отчитане на избора на потребителя относно използването на бисквитки;
- работоспособност на административния панел за преглед на статистическите данни;
- управление на достъпа на определени от МЗ потребители;
- отстраняване на проблеми при събирането и визуализирането на статистически данни;
- актуализиране на платформата и използваните компоненти, когато това е необходимо и приложимо;
- поддържане на конфигурацията за хостване на платформата в рамките на предоставената инфраструктура.

6.8.Консултации и помощ на потребителите

Изпълнителят следва да предоставя експертни консултации на определени представители на МЗ във връзка с:

- използването на СУС;
- управлението и публикуването на съдържание;
- идентифицирането на дефекти и грешки;
- работата с потребители, роли и права за достъп;
- използването на модулите за страници, публикации, документи, контакти, банери и обратна връзка;
- използването на статистическите данни в Matomo;
- разрешаването на технически проблеми, свързани с конфигурацията на средата, базата данни, приложния софтуер, мрежовата свързаност и останалите компоненти, доколкото те са в обхвата на отговорност на Изпълнителя.

При извършени съществени промени в начина на работа със СУС Изпълнителят следва да актуализира приложимите инструкции и при необходимост да проведе кратко обучение или консултация с определените от МЗ служители.

Всички консултации и помощ на потребителите се считат за заявки без приоритет съгласно описаната по-горе таблица за времена за реакция и следва да бъдат заявявани задължително през системата за управление на заявки или в писмена форма по email.

7. Архивиране и възстановяване

Изпълнителят следва да осигури периодично архивиране на компонентите, необходими за възстановяване на интернет страницата, включително:

- базата данни;
- файловото съдържание и прикачените документи;
- конфигурационните файлове;
- актуалната версия на изходния код;
- други данни и компоненти, необходими за възстановяване на системата.

Честотата, срокът за съхранение и мястото за съхранение на резервните копия следва да бъдат съобразени с правилата на МЗ и техническите възможности на инфраструктурата.

При поискване от МЗ или при възникнал инцидент Изпълнителят следва да извърши възстановяване от налично резервно копие и да провери целостта и работоспособността на възстановената система.

8. Отчетност

За всеки отчетен период Изпълнителят предоставя отчет за извършените дейности по поддръжка под формата на информация от Системата за управление на заявките, която Бенефициерът може да достъпи и прегледа директно в системата без необходимост от изпращане на отчет. Данните следва да включват най-малко:

- списък на регистрираните и обработените заявки;
- статус и резултат от изпълнението на всяка заявка;
- срок и приоритет на всяка една заявка.