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.:	*№ по ред от ПГ*	*12*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Поддръжка на информационна система за регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица, лечение на пациенти с туберкулоза; и Поддръжка на онлайн система за събиране на данни от подполучатели и партньори, работещи по Национална програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г.*	
CPV код	*72267000-4*	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*№ 04-04-107/10.11.2026 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*	*4 300,00 евро без ДДС*
Начин за плащане: *(еднократно, на части, периодично, авансово или др.)*	*Еднократно, след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка на информационна система за регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица, лечение на пациенти с туберкулоза и поддръжка на онлайн система за събиране на данни от подполучатели и партньори, работещи по Национална програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г. за периода 02.11.2026 г. - 10.12.2026 г. и издадена фактура за периода 02.11.2026 г. - 31.12.2026 г.*
Плащане с акредитив или авансово ДА/НЕ	*НЕ*
Документи за плащане	*НЕ*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

с акредитив или авансово		
Срок на изпълнение: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*От 02.11.2026 г.[2] до 31.12.2026 г.*	
Гаранционен срок: (*от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата***)**	*Неприложимо*	
Отчитане: *(периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)*	*Периодично, след подписване на приемо-предавателни протоколи по чл. 6 от договора, удостоверяващи приемане на извършените дейности по поддръжка на информационна система за регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица, лечение на пациенти с туберкулоза и поддръжка на онлайн система за събиране на данни от подполучатели и партньори, работещи по Национална програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г., както следва:* • *За периода 02.11.2026 г. – 10.12.2026 г.* • *За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)*	
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:*

[2] Съгласувано между страните дейностите по проекта са започнали преди подписване на заявката.

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

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.*

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 регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица, лечение на пациенти с туберкулоза“

и

„Поддръжка на онлайн система за събиране на данни от подполучатели и партньори, работещи по Национална програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г.“

Съдържание

1. Термини и съкращения 3
2. Въведение 3
3. Съществуващо положение 3
3.1. Информационна система за туберкулоза 3
3.2. Онлайн система за отчетност по програмата за ХИВ и СПИ 4
4. Цел на поддръжката 4
5. Предмет и обхват 5
6. Дейности, включени в обхвата 5
6.1. Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти 5
6.2. Поддръжка на информационната система за туберкулоза 5
6.3. Поддръжка на онлайн системата по програмата за ХИВ и СПИ 6
6.4. Поддръжка на данни, трансфери, справки и отчети 6
6.5. Техническа експлоатация 6
6.6. Потребителски достъп и защита на информацията 7
6.7. Дейности извън обхвата 7
7. Изисквания към изпълнението 7
7.1. Организация и управление на заявки 7
7.2. Приоритети и срокове за реакция и отстраняване 8
7.3. Условия за отчитане на сроковете 8
7.4. Документация и отчитане на изпълнението 9
8. Очаквани резултати 9

1. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Термин/съкращение	Описание
Системите	Двете информационни системи, предмет на настоящите технически параметри: системата за туберкулоза и онлайн системата за отчетност по програмата за ХИВ и СПИ, заедно с действащите им модули и прилежащи компоненти.
МЗ	Министерство на здравеопазването.
ТБ	Туберкулоза.
ХИВ/СПИ	Вирус на човешката имунна недостатъчност / синдром на придобита имунна недостатъчност.
ЛЗ	Лечебно заведение.
СУЗ	Система за управление на заявки, предназначена за регистриране, класифициране, проследяване и отчитане на заявките за поддръжка.
Инцидент	Непланирано прекъсване, недостъпност, грешка или влошаване на работоспособността на системата или отделна нейна функционалност.
Проблем	Причина или съвкупност от свързани инциденти, водещи до повтарящи се нарушения в работата.
Отчетни форми	Съществуващи електронни форми, справки, протоколи, експорти и обобщения, използвани за регистриране и отчитане на дейностите по съответната национална програма.

2. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Министерството на здравеопазването (МЗ) за предоставяне на услуги по поддръжка на двете информационни системи, включени в проект по ред 12 от План-графика на МЗ, с наименование „Поддръжка на информационна система за регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица, лечение на пациенти с туберкулоза; и Поддръжка на онлайн система за събиране на данни от подполучатели и партньори, работещи по Национална програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г.“.

Документът определя функционалния обхват на поддръжката, дейностите за осигуряване на нормална експлоатация, начина за заявяване и изпълнение, както и времето за реакция и отстраняване на възникнали инциденти. Поддръжката включва превантивни дейности, диагностика, възстановяване на работоспособността и съдействие на оправомощените потребители.

Функционалният обхват е съобразен с техническата спецификация на системите. Настоящите параметри се отнасят само до двете системи, посочени в предмета на проекта, и не включват самостоятелната информационна система за регистрация и лечение на пациенти с ХИВ или онлайн системата за събиране на данни по програмата за туберкулоза.

3. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

В МЗ се използват специализирани информационни системи за регистриране, проследяване и отчитане на дейности в областта на превенцията, диагностиката и лечението на социалнозначими инфекциозни заболявания. Системите обслужват процеси, в които участват лечебни заведения, лаборатории, администрации, подполучатели и партньорски организации в рамките на съответните им правомощия. Системите не са разработвани от екип на Информационно обслужване, като с цел ефективното извършване на поддръжката е задължително Информационно обслужване да получи source code и на двете системи.

3.1. Информационна система за туберкулоза

Информационната система за регистриране на пациенти с туберкулоза, суспектни и контактни лица и лечение на пациенти с туберкулоза осигурява регистриране и проследяване на здравния статус, изследванията и терапията на пациентите. Системата се използва от лечебните заведения, ангажирани с контрола на туберкулозата на регионално ниво, и свързаните микробиологични лаборатории.

Съгласно предоставената техническа спецификация основните функционалности включват:

- регистриране и поддържане на данни за пациенти, суспектни и контактни лица;
- отразяване и проследяване на терапевтичния статус, проведеното лечение и отпуснатите лекарства;
- регистрация на назначени и извършени изследвания и получените резултати;
- генериране на печатни форми за документиране на изследванията и лечението;
- проследимост на извършените корекции в данните за терапевтичния статус;
- изготвяне на справки и отчети, включително съгласно изискванията на СЗО и Европейския център за профилактика и контрол върху заболяванията (ECDC).

Поддържаните механизми за обмен включват прехвърляне на данни за пациенти между лечебни заведения; обмен на заявки и резултати от изследвания между лечебни заведения и лаборатории; предаване на данни за пациентите без личните им данни към централната база данни в МЗ.

3.2. Онлайн система за отчетност по програмата за ХИВ и СПИ

Онлайн системата за събиране на данни от подполучатели и партньори служи за въвеждане, съхраняване, проверка и обобщаване на информация за изпълнени дейности сред целеви и ключови засегнати групи по Националната програма за превенция на ХИВ и сексуално предавани инфекции в Република България, 2026-2030 г. Тя включва уеб интерфейс, база данни, административни функционалности, отчетни форми и справки.

В предоставената техническа спецификация са описани следните основни функционални групи:

- регистриране на дейности за изследване за ХИВ, лечение на сексуално предавани инфекции и предоставени материали;
- отчетни форми „Протокол работа на терен“, „Амбулаторен лист“ и „Услуга водене на случай“;
- административни функции за управление на потребители и организации, административни инструменти, справки, верификации и заключване на записи;
- функции за модериране на терени и сътрудници, както и изготвяне на месечни отчети;
- функции за работа с файлове, обобщени справки, експортиране и проверка на отчетните данни.

В първоначалната спецификация са посочени действаща и наследена версия на онлайн системата. Поддръжката обхваща приложимите към момента на изпълнение версии и компоненти, които са в експлоатация и са потвърдени от МЗ, без да се предполага наличие на конкретна версия или технологична платформа извън установената инсталация.

4. ЦЕЛ НА ПОДДРЪЖКАТА

Основната цел е да се осигури стабилна, сигурна и предвидима експлоатация на двете информационни системи и своевременно възстановяване на тяхната работоспособност при инциденти, които възпрепятстват регистрирането, обработката, обмена и отчитането на данни.

Специфичните цели на поддръжката са:

- осигуряване на нормална работа на внедрените клинични, отчетни, административни и справочни функционалности;
- поддържане на коректността и целостта на данните, включително при обмен между лечебни заведения, лаборатории и централна база данни;
- поддържане на работоспособността на онлайн отчетните форми, проверките, верификациите, експорта и обобщените справки;
- диагностика, класифициране и отстраняване на инциденти, дефекти и повтарящи се проблеми;
- осигуряване на съдействие на определените от МЗ администратори и потребители;
- превантивно наблюдение на приложните компоненти, състоянието на базите данни, резервните копия и журналите за събития.

5. ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

Предметът на поддръжката включва съществуващите приложни компоненти, внедрени в двете системи, както следва:

Компонент	Обхват на поддръжката
Система за туберкулоза	Регистри на пациенти, суспектни и контактни лица; терапевтичен статус; медикаментозно лечение; изследвания и резултати; печатни форми; справки, отчети и история на корекциите.
Обмен на данни за туберкулоза	Съществуващите механизми за обмен на пациентски данни между лечебни заведения, заявки и резултати между лечебни заведения и лаборатории и предоставяне на данни без лични идентификатори към централната база данни в МЗ.
Онлайн система по програмата за ХИВ и СПИ	Уеб интерфейс, отчетни форми, изследване за ХИВ, лечение на СПИ, раздадени материали, работа на терен, амбулаторни листове, водене на случаи, файлове и съществуващи отчетни модули.
Административни функции	Потребители, организации, роли и права, терени и сътрудници, верификации, заключване на записи, административни настройки и обобщени справки.

Компонент	Обхват на поддръжката
Бази данни и отчети	Приложни бази данни, съществуващ модел на данните, справки и експорти, базови проверки на целостта, възстановяване от резервни копия и допустими корекции след одобрение.
Инсталации и приложни зависимости	Приложен софтуер, настройки, механизми за обмен, планирани задачи и диагностични журнали. Съдействие при проблеми на сървърната среда в границите на приложната система.

Поддръжката се предоставя за вече разработените и внедрени функционалности. В нейния обхват попадат действия за запазване или възстановяване на нормалната работоспособност, коригиране на установени дефекти, технически настройки, подпомагане на потребителите и ограничени изменения на съществуващи справки или отчетни форми, които не изискват самостоятелна разработка или промяна на архитектурата.

Изпълнението се извършва дистанционно, а при необходимост и на място, след съгласуване с МЗ. Дейностите по предоставяне на хостинг, мрежова инфраструктура, хардуер и системно администриране извън приложния обхват не се включват, освен ако са изрично договорени отделно.

6. ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА

6.1. Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти

Приемане и регистриране на заявки чрез СУЗ и отразяване на постъпилите по електронна поща или телефон сигнали в СУЗ. За СУЗ ще бъде използвана системата Atlassian Jira на Информационно обслужване, като е необходимо всички лица, които ще подават заявки, да бъде регистрирани предварително в системата. За целта е необходимо да бъде предоставен списък с имена на служители, техните длъжности и email адреси;

- класифициране и приоритизиране на заявките според засегнатата система, въздействието и критичността;
- първоначална диагностика, проверка на възпроизводимостта и определяне на засегнатите компоненти;
- анализ на приложни съобщения за грешки, системни журнали и налични данни за изпълнението на процесите;
- корекции в приложния код, конфигурация, настройките или базата данни, когато това е необходимо в рамките на текущата поддръжка;
- предоставяне на временно решение, когато незабавното отстраняване на причината не е възможно;
- извършване на проверка след корекцията и документиране на предприетите действия в СУЗ.

6.2. Поддръжка на информационната система за туберкулоза

Поддръжката на системата за туберкулоза обхваща регистрационните, клиничните, лабораторните и отчетните функционалности, както и наличните механизми за обмен на данни, включително:

- диагностика и отстраняване на дефекти при въвеждане, редактиране и визуализиране на данни за пациенти, суспектни и контактни лица;

- проверка на процесите за регистриране на терапевтичен статус, лечение и отпускани лекарства;
- съдействие при проблеми с регистрирането на изследвания, получаването на лабораторни резултати и печатните форми;
- поддръжка на механизмите за проследяване на извършени корекции в данните за терапевтичния статус;
- проверка и възстановяване на трансферите на данни между лечебни заведения и между лечебни заведения и лаборатории;
- съдействие при обобщаване и прехвърляне на допустимите данни към централната база данни на МЗ;
- поддръжка на наличните отчети и справки, вкл. извеждане на извадки и експортиране във формати, които съществуващото решение поддържа;
- ограничени корекции в съществуващи първични форми и отчети при ясно зададени от МЗ параметри, без изменение на основния модел на данните;
- съдействие на определените администратори, включително при необходимост от консултация за архивиране и трансфер на данни.

6.3. Поддръжка на онлайн системата по програмата за ХИВ и СПИ

Поддръжката на онлайн системата включва функционалностите за въвеждане, верификация, обработка, съхраняване и обобщаване на данни, предоставяни от подполучатели и партньори по Националната програма, включително:

- отстраняване на дефекти във формите за изследване за ХИВ, лечение на СПИ и отчитане на раздадени материали;
- поддръжка на отчетните форми „Протокол работа на терен“, „Амбулаторен лист“ и „Услуга водене на случай“;
- диагностика на проблеми с въвеждането и преглеждането на данни, ограниченията за редакция, верификацията и заключването на записи;
- съдействие при управление на съществуващи потребители, организации, терени, сътрудници и приложни права след заявка от оправомощен представител на МЗ;
- поддръжка на наличните административни инструменти, функциите за модериране, работа с файлове и месечни отчети;
- проверка на съществуващите обобщени справки, филтри, проверки и експортни функционалности;
- съдействие при отстраняване на грешно въведени или дублирани данни след конкретно одобрение на МЗ и при наличие на проследимост;
- проверка на функционалността на наличните приложни версии, в това число наследена версия, когато тя продължава да е в експлоатация;
- съдействие на администратори и определени потребители при работа със системата и съществуващите отчетни форми.

6.4. Поддръжка на данни, трансфери, справки и отчети

- проверка за отклонения в целостта и последователността на данните, възникнали в резултат на приложен дефект или неуспешен трансфер;
- диагностика на неуспешен обмен на данни и повторно изпълнение на налични трансфери при техническа възможност и след необходимото съгласуване;
- проверка и оптимизация на съществуващи заявки, индекси и приложни операции в базата данни, когато е необходима за нормалната работа;
- създаване на извадки и обобщения от наличните данни по ясно зададени критерии и в рамките на съществуващите възможности за отчетност;

- съдействие при експортиране на данни за последваща обработка в Excel, Access, SPSS или други поддържани формати, съобразно правата за достъп;
- коригиране на установени дефекти в съществуващи таблични и графични справки и отчетни форми;
- възстановяване на данни от налични резервни копия при техническа възможност, след оценка на последиците и съгласуване с МЗ.

6.5. Техническа експлоатация

- периодични проверки на достъпността и основните приложни функционалности на системите;
- проверка на приложните журнали за събития, грешки при обработка и състояние на планирани задачи;
- наблюдение на техническото състояние на базите данни, растежа на данни и файлове и наличните средства за архивиране;
- проверка на изпълнението на наличните процедури за резервно копиране и съдействие при тестово възстановяване при осигурени условия;
- проверка на приложните настройки и взаимодействието с компонентите на средата, необходими за работоспособността;
- прилагане на коригиращи актуализации и настройки, когато са съвместими с внедреното решение и след съгласуване с МЗ;
- документиране на установени рискове и изготвяне на препоръки за тяхното ограничаване.

6.6. Потребителски достъп и защита на информацията

Предвид характера на обработваната информация Изпълнителят следва да прилага мерки, съобразени с режима за достъп, изискванията за защита на личните данни и действащите вътрешни правила на МЗ. В рамките на поддръжката се включват:

- съдействие при регистриране, промяна и прекратяване на потребителски достъп след надлежна заявка от МЗ;
- диагностика на проблеми с удостоверяването и приложните права, без заобикаляне на установените контроли за достъп;
- проверка на наличните механизми за проследимост на достъпа и действията, когато са част от внедреното решение;
- избягване на включване на идентифициращи или здравни данни в заявки, диагностични материали и отчети, освен при изрична необходимост и осигурен защитен обмен;
- съгласуване с МЗ преди директни корекции в данните, възстановяване на архиви или действия с възможно отражение върху съхраняваната информация.

6.7. Дейности извън обхвата

Следните дейности не се считат за текуща поддръжка и при необходимост следва да бъдат предмет на отделно възлагане или съгласуване:

- разработване на изцяло нови функционални модули, административни процеси или значими промени в потребителските сценарии;
- изграждане на нови интеграции с външни системи, регистри и услуги или съществено изменение на механизма за обмен;
- промяна на архитектурата, технологичната платформа, основния модел на данните или съществено разширяване на правата и ролите;
- разработване на нови методологии за отчетност и статистически анализи, които предполагат отделен системен анализ и разработка;

- масово въвеждане и обработване на първични медицински или отчетни данни вместо оправомощените потребители;
- предоставяне на хостинг, сървърно и мрежово оборудване, комуникационна свързаност, лицензи или външни платени услуги;
- самостоятелно провеждане на одит по информационна сигурност, тестове за проникване или сертифициране, извън диагностика на конкретен инцидент.

7. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

7.1. Организация и управление на заявки

Изпълнителят следва да осигури достъпна през Интернет система за управление на заявки (СУЗ), чрез която оправомощени представители на МЗ регистрират и проследяват заявки за инциденти, проблеми и услуги в обхвата на поддръжката. Определените от МЗ служители се регистрират за работа със СУЗ от Изпълнителя.

Поддръжката се предоставя дистанционно по СУЗ, по електронна поща, по телефон и при необходимост на място. Заявки, постъпили извън СУЗ, се регистрират в нея, като официалното им приемане и отчитане се извършва съгласно условията по т. 7.3.

При подаване на заявка следва да бъдат посочени най-малко следните данни, когато са приложими:

- засегната система, модул, форма, трансфер, справка или друга функционалност;
- подробно описание на възникналия проблем и отражението върху работата;
- стъпки за възпроизвеждане и време на проявление на инцидента;
- потребителска роля, лечебно заведение или партньорска организация, при които е възникнал проблемът;
- екранни снимки, технически съобщения и диагностични файлове без ненужни лични или здравни данни.

Приоритетът се определя от МЗ според въздействието върху работата. При необходимост той може да бъде уточнен между страните след анализ на заявката. След прилагане на решение Изпълнителят променя статуса на „Решен“. До пет дни от промяната заявителят следва да затвори заявката или да я отвори отново. При липса на действие Изпълнителят може служебно да промени статуса на „Затворен“.

7.2. Приоритети и срокове за реакция и отстраняване

Времената за реакция и за отстраняване на инцидентите са в съответствие с определения приоритет, както следва:

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Критичен	Пълна неработоспособност на една от системите или на критична за експлоатацията ѝ функционалност; невъзможност за регистриране и използване на основни данни, масово прекъсване на работа или съществен риск за целостта на информацията.	до 1 час	до 24 часа

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Висок	Частична неработоспособност на значима функционалност, блокираща работата на определена група потребители, лечебни заведения или партньори; неуспешни съществени трансфери или сериозен риск от критичен инцидент.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Ограничена или затруднена работа на основни форми, справки, отчети, обмен или административни функции, при която системата остава частично използваема и не е налице пълно прекъсване.	до 1 работен ден	до 7 работни дни
Нисък/няма	Незначителни дефекти и ограничения, които не възпрепятстват основните дейности, както и заявки за консултация, настройка, допустима корекция на справка или административно съдействие.	до 1 работен ден	до 14 работни дни

7.3. Условия за отчитане на сроковете

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 в извънработно време, се обработват на следващия работен ден.
- Времето за реакция се отчита от момента на успешно съобщаване на инцидента до момента на потвърждаване на регистрацията му от Изпълнителя в СУЗ.
- За успешно съобщаване на инцидент или проблем се счита писмен сигнал, подаден през СУЗ. Постъпилите по други канали сигнали се вписват в СУЗ.
- Времето за отстраняване се отчита от момента на потвърждаване на приемането (или след изтичане на времето за реакция) до възстановяване на нормалната работоспособност на засегнатата функционалност.
- Когато изпълнението изисква предоставяне на информация, съдействие, достъп или решение от МЗ или трета страна, зависимостта и времето на изчакване се документират в СУЗ и се съгласуват между страните.

7.4. Документация и отчитане на изпълнението

Изпълнителят поддържа информация в СУЗ за всяка приета заявка, включително нейния приоритет, предприетите действия, резултата и датата на приключване. По искане на МЗ предоставя обобщена информация за изпълнените дейности, възникналите инциденти, предприетите мерки и установените рискове.

При промени в изходния код, приложните настройки или техническата документация, извършени при поддръжката, Изпълнителят поддържа актуалните версии и ги предоставя на МЗ по определен от него защитен начин при приключване на изпълнението или по договорения ред за приемане и предаване. Документацията включва необходимите данни за инсталиране, администриране, архивиране и трансфер на данни, доколкото тези дейности са засегнати от извършените корекции.

Дейности по промяна на продукционни данни, внедряване на корекции и възстановяване от резервни копия се извършват съгласувано с МЗ, с предвидени проверки и възможност за проследяване на резултата. Сроковете и отчетните документи за приемане на услугата се определят в съответната заявка и приложимите договорни условия.

8. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

В резултат от изпълнение на дейностите по поддръжка следва да бъдат постигнати следните резултати:

- осигурена нормална експлоатация на информационната система за туберкулоза и онлайн системата за отчетност по програмата за ХИВ и СПИ;
- поддържана работоспособност на основните форми за регистрация, проследяване, обработка, обмен и отчитане на данни;
- наличен и проследим процес за приемане, класифициране, изпълнение и приключване на заявки чрез СУЗ;
- своевременно отстраняване на инциденти и дефекти в съответствие с определените приоритети и срокове;
- ограничен риск от загуба или несъответствия в данните, повтарящи се инциденти и продължителна недостъпност;
- осигурено техническо съдействие на оправомощените администратори и потребители и поддържана необходимата актуална техническа документация.