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*	*13*
Описание на проект съгласно ПГ:	*Поддръжка на информационна система за отчитане дейността на здравните медиатори*	
CPV код	*72250000-2*	
Рег. номер на писмо от МИДТ за утвърждаване на проекта /становище по проекта	*№18-00-208-1/10.11.2026 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*	*2 350,00 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 отчитане дейността на здравните медиатори 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 с акредитив или авансово	*НЕ*
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.*

[1] Отбелязва се в случай че заявката е актуализирана

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

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 отчитане дейността на здравните медиатори, 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:*
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.*

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

„Поддръжка на информационна система за отчитане дейността на здравните медиатори“

Съдържание

1. Термини и съкращения 3
2. Въведение 3
3. Съществуващо положение 3
3.1. Обща характеристика и потребители 3
3.2. Функционални модули 3
3.3. Технически и експлоатационни характеристики 4
4. Цел на поддръжката 4
5. Предмет и обхват 4
6. Дейности, включени в обхвата 5
6.1. Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти 5
6.2. Модул „Текуща дейност“ 5
6.3. Модули „Условия на живот“ и „Извънредни ситуации“ 6
6.4. Административен модул и управление на достъпа 6
6.5. Справки, отчети, импорт и комуникация 6
6.6. Техническа експлоатация и защита на данните 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. Документиране и отчитане на изпълнението 9
8. Очаквани резултати 9

1. ТЕРМИНИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Термин/съкращение	Описание
Системата	Уеб-базираната информационна система за отчитане дейността на здравните медиатори с внедрените ѝ модули, база данни, административни и потребителски функционалности.
МЗ	Министерство на здравеопазването.
ЗМ	Здравен медиатор.
РЗИ	Регионална здравна инспекция.
ОПЛ	Общопрактикуващ лекар.
НМЗМ	Национална мрежа на здравните медиатори.
СУЗ	Система за управление на заявки, предназначена за регистриране, класифициране, проследяване и отчитане на заявки за поддръжка.
Инцидент	Непланирано прекъсване, недостъпност, грешка или влошаване на работата на системата или отделна нейна функционалност.
Проблем	Причина или съвкупност от свързани инциденти, водещи до повтарящи се нарушения в работоспособността.
Отчетни данни	Информацията, въведена в електронните форми за дейността на здравните медиатори, използвана за справки, периодични отчети и обобщения.

2. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Министерството на здравеопазването (МЗ) във връзка с изпълнението на проект „Поддръжка на информационна система за отчитане дейността на здравните медиатори“, включен под ред 13 от План-графика на МЗ.

Документът определя предмета и функционалния обхват на поддръжката, дейностите за осигуряване на нормална експлоатация, начина за заявяване и изпълнение, сроковете за реакция и отстраняване на инциденти, както и очакваните резултати.

Обхватът е съобразен с техническото задание за изграждане на уеб-базирана информационна система за отчет на дейността на здравните медиатори съгласно Наредба № 1 от 19 август 2020 г. за изискванията за дейността на здравните медиатори. Посочените функционалности се разглеждат като обект на поддръжка доколкото са реализирани и внедрени в експлоатираната система. Системата не е разработвана от екип на Информационно обслужване, като с цел ефективното извършване на поддръжката е задължително Информационно обслужване да получи source code.

3. СЪЩЕСТВУВАЩО ПОЛОЖЕНИЕ

3.1. Обща характеристика и потребители

Информационната система е уеб-базирана платформа за електронно регистриране и отчитане на извършваните от здравните медиатори дейности, събиране и обработване на данни от работата на терен и формиране на справки за нуждите на МЗ и партньорските

институции. Чрез нея се подпомага подготовката на месечни, шестмесечни и годишни отчети, както и анализът на резултатите по териториален и организационен признак.

В техническото задание са определени потребителски роли: здравен медиатор, партньор-община, партньор-РЗИ, администратор/МЗ и представител на НМЗМ. Достъпът до модулите, данните и възможностите за генериране на справки се определя в зависимост от потребителската роля и териториалния обхват на правомощията.

3.2. Функционални модули

Съгласно техническото задание системата обхваща следните основни функционални групи:

- „Текуща дейност“ - въвеждане на индивидуални и групови записи, информация за оказано съдействие, здравна промоция, превенция и работа по комплексни казуси;
- „Условия на живот“ - поддържане на показатели за общини и населени места, битови условия и често срещани здравни проблеми;
- „Извънредни ситуации“ - отчитане на дейности при епидемии, пожари, наводнения, земетресения и други извънредни ситуации;
- „Административен“ - управление на потребители, роли, номенклатури, териториални списъци, брой медиатори, сертификати, пояснения и заключване на записи;
- „Справки и отчети“ - извеждане на справки и отчети по период, област, община, район и здравен медиатор, включително експортиране във формати за MS Excel и PDF;
- „Съобщения и сигнали“ - комуникация между определени категории потребители, известяване за непрочетени съобщения и подаване на сигнали към община и/или РЗИ;
- „Импорт на данни“ - въвеждане на исторически, статистически и други предварително структурирани данни за изготвяне на анализи и справки;
- „Акаунт“ и вход в системата - регистрация, потвърждаване на достъпа, възстановяване и смяна на парола, настройки на профила и двуфакторна автентикация.

3.3. Технически и експлоатационни характеристики

Техническото задание предвижда модулна архитектура с единна база данни, адаптивен уеб интерфейс за работа от компютри и мобилни устройства, автентикация с потребителско име и парола, възможност за двуфакторна автентикация, автоматични известия по електронна поща и ежедневно резервно копиране на базата данни.

Предвидени са административни функции за преглед на архивите и възстановяване към избрана дата, служебна информация за активността на потребителите и заключване на записи за определени отчетни периоди. Поддръжката се съобразява с реално използваните програмни компоненти, конфигурации и инфраструктурни зависимости, без да се предполага конкретен технологичен стек, който не е посочен в предоставеното задание.

4. ЦЕЛ НА ПОДДРЪЖКАТА

Основната цел на поддръжката е осигуряване на стабилна, сигурна и предвидима експлоатация на информационната система за отчитане дейността на здравните медиатори, както и своевременно диагностициране и отстраняване на инциденти, които затрудняват или възпрепятстват регистрирането, обработването и отчитането на дейностите.

Специфичните цели са:

- поддържане на работоспособността на електронните форми за отчет на дейностите на здравните медиатори и въведените в тях проверки и ограничения;
- осигуряване на нормална работа на справките, отчетите, филтрите, импортите и експорта на данни;
- поддържане на административните функции за управление на потребители, номенклатури, сертификати, права за достъп и заключване на отчетни периоди;
- поддържане на функционалностите за съобщения, сигнали, автоматично известяване и работа с профили;
- диагностика и своевременно отстраняване на инциденти, дефекти и повтарящи се проблеми;
- превантивни проверки на приложните компоненти, базата данни, приложните журнали и процедурите за архивиране;
- оказване на техническо и функционално съдействие на оправомощени администратори и потребители.

5. ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ

Предметът на настоящите технически параметри обхваща поддръжката на съществуващите и въведени в експлоатация функционалности и компоненти на системата, както следва:

Компонент	Обхват на поддръжката
Вход и потребителски профили	Вписване, регистрация и одобряване на акаунти, възстановяване и промяна на парола, настройка на профила, двуфакторна автентикация и права за достъп съобразно внедрената функционалност.
Модул „Текуща дейност“	Индивидуални и групови записи, кодове на обслужвани лица, дейности с ОПЛ, РЗИ и дентални лекари, достъп до медицинска помощ, промоция на здравето и комплексни казуси.
Модули „Условия на живот“ и „Извънредни ситуации“	Форми за данни за население, битови и здравни показатели, регистриране на участие на медиатори в извънредни ситуации и свързаните справки.
Административен модул	Потребители, статуси и роли, общини и населени места, териториални обхвати, брой медиатори, тематични области, пояснения, сертификати и заключване на записи.
Справки и отчети	Периодични, териториални и обобщени справки за дейност, условия на живот, мобилни кабинети, обучения, брой медиатори и извънредни ситуации; експорт към Excel и PDF.
Съобщения и сигнали	Съществуващите функции за вътрешна комуникация, адресиране по потребителски роли, известяване за непрочетени съобщения и подадени сигнали.
Импорт и обмен на файлове	Импорт на исторически, статистически и други налични структурирани данни, проверка и обработка на импортни файлове и справки за резултатите.

Компонент	Обхват на поддръжката
База данни и приложна експлоатация	Структура и целостта на данните, приложни конфигурации, служебни записи, електронни известия, резервни копия и възстановяване при наличие на необходимите условия.

Поддръжката включва възстановяване на съществуващи функционалности, отстраняване на програмни дефекти, технически настройки, подпомагане на потребителите и ограничени корекции в наличните форми, номенклатури и справки, когато не водят до разработване на нов самостоятелен модул или съществена промяна на архитектурата.

Дейностите се извършват дистанционно, а при необходимост и на място след съгласуване с МЗ. Хостингът, осигуряването на сървъри, мрежова свързаност и самостоятелното администриране на инфраструктурата са извън предмета на приложната поддръжка, освен ако са изрично възложени отделно.

6. ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА

6.1. Приемане, диагностика и отстраняване на инциденти

- приемане и регистриране на заявки в система за управление на заявки (СУЗ), включително вписване на сигнали, постъпили по електронна поща или телефон. 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 на заявките и определяне на приоритет съобразно засегнатата функционалност и въздействието върху работата на потребителите;
- извършване на първоначална диагностика, проверка на стъпките за възпроизвеждане и установяване на причините;
- анализ на програмни грешки, приложни журнали, конфигурации, обработка на данни и изпълнение на планирани операции;
- отстраняване на дефекти в съществуващия приложен код и настройки, при необходимост с прилагане на временно решение;
- проверка на корекцията в подходяща среда, контролирано внедряване и отразяване на резултата в СУЗ.

6.2. Модул „Текуща дейност“

Дейностите за поддръжка обхващат електронните форми и бизнес правилата, чрез които здравните медиатори отразяват изпълнението на текущите си задължения, включително:

- проверка и коригиране на грешки при създаване, преглед и редакция на индивидуални или групови записи, определяне на брой лица, дата и населено място;
- поддръжка на логиката за кодиране на обслужваните лица, идентифициране на дублиращи се кодове и обвързване на записите със съответния медиатор;
- отстраняване на дефекти във формите за съдействие на ОПЛ и РЗИ по планови имунизации, имунизационни кампании и профилактични прегледи;
- поддръжка на отчитането на съдействие на лекари по дентална медицина и дейности за улесняване на достъпа до медицинска помощ;

- диагностика на грешки при отразяване на консултации, документи, процедури, съпровождане до институции, здравноосигурителни права и патронаж;
- поддръжка на формите за промоция на здравето, превенция, здравно-информационни материали, семейно планиране и съвместни дейности с институции;
- проверка на процесите за отчитане на комплексни казуси, свързаните тематични области, опционални текстови полета и пояснения;
- отстраняване на проблеми с валидирането на задължителните полета, многократния избор, номенклатурите и ограниченията за редактиране на приключени периоди.

6.3. Модули „Условия на живот“ и „Извънредни ситуации“

- поддръжка на формите за общинска и населена информация, данни за домакинства, битови условия и здравноосигурителен статус на населението;
- проверка на въвеждането и визуализацията на данни за често срещани здравни проблеми, допълнителни пояснения и наличния импорт на показатели;
- поддържане на съществуващите ограничения за въвеждане на данни за условия на живот от оправомощени администратори и достъпа до тях през справки;
- отстраняване на грешки във формите за регистрация на вид извънредна ситуация, основание за включване, оказано съдействие и изпълнена дейност;
- проверка на условните полета и номенклатури за имунизационни кампании и останалите дейности при извънредни ситуации.

6.4. Административен модул и управление на достъпа

- съдействие при създаване, одобряване, активиране и деактивиране на потребителски акаунти и отстраняване на проблеми с присвоените роли и териториалния достъп;
- поддръжка на проверките и предупрежденията при надвишаване на утвърдения брой активни здравни медиатори за община;
- диагностика на административните функционалности за управление на области, общини, райони, населени места и терени;
- поддръжка на тематичните номенклатури, видове дейности, пояснителни текстове и свързани настройки на електронните форми;
- проверка на функциите за заключване на записи за определен период и на ограниченията за тяхното последващо редактиране;
- съдействие при работа с регистъра на сертификатите на здравните медиатори, включително допустимите операции по въвеждане и импорт;
- отстраняване на проблеми с потребителската регистрация, възстановяването на достъп, двуфакторната автентикация и настройките на профилите, когато са внедрени.

6.5. Справки, отчети, импорт и комуникация

- поддръжка на генерирането на месечни, шестмесечни и годишни справки и отчети и наличните критерии за филтриране по потребител, период, област, община и район;
- отстраняване на дефекти в отчета за извършена дейност, националната обобщена справка и справката за условия на живот и здравен статус;
- поддръжка на наличните справки за дейността на мобилни кабинети, обучения, утвърден и активен брой медиатори и участие в извънредни ситуации;
- проверка на генерирането на администраторски справки по избрани полета от базата данни, когато функционалността е налична;
- отстраняване на грешки при експорт в поддържаните формати за MS Excel и PDF и проверка на съответствието между филтрираните и изведените данни;
- поддръжка на импорта на исторически данни, официална статистика и наличните стандартизирани файлове за мобилни кабинети и проведени обучения;

- диагностика на функции за изпращане, получаване и преглед на съобщения и сигнали според правата на потребителите, както и на индикаторите за непрочетена комуникация;
- проверка на автоматичните електронни известия за нови регистрации, съобщения и сигнали и на настройките за тяхното получаване.

6.6. Техническа експлоатация и защита на данните

При експлоатацията и поддръжката следва да се спазват приложимите изисквания за мрежова и информационна сигурност, защита на личните данни и установените от МЗ правила за достъп до системата. Поддръжката включва:

- периодични проверки за достъпност и правилно функциониране на основните приложни модули и електронните форми;
- наблюдение и анализ на приложни журнали за събития, грешки, натоварване и състояние на изпълнявани автоматизирани операции;
- проверка на ежедневните архиви на базата данни и съдействие при контролирано възстановяване след съгласуване с МЗ;
- поддържане на приложните механизми за автентикация, потребителски права, безопасно съхранение на данни за достъп и двуфакторна автентикация;
- технически проверки на взаимодействието със сървърната среда, електронната поща и други необходими приложни зависимости;
- съгласуване и документиране на корекции в продукционни данни, архиви, настройки или потребителски права;
- използване на защитени канали за обмен на диагностична информация и недопускане на ненужно включване на лични или здравни данни в заявки и отчети;
- поддържане на актуална техническа документация за извършените промени в приложните настройки, кода и експлоатационните процедури.

6.7. Дейности извън обхвата

Следните дейности не се включват в текущата поддръжка и при необходимост подлежат на отделно възлагане или изрично съгласуване:

- първоначално изграждане на системата, разработване на нови самостоятелни модули или съществено разширяване на функционалността;
- изграждане на нови интеграции с външни информационни системи и регистри, които не са част от внедреното решение;
- промяна на основната архитектура, платформата или модела на данните, включително мащабни миграции и технологична преработка;
- създаване на принципно нови отчетни методологии и аналитични инструменти извън съществуващите справки и отчети;
- масово въвеждане на отчетни данни или обработване на записи вместо здравните медиатори и оправомощените администратори;
- осигуряване на хостинг, хардуер, мрежови услуги, лицензи, платени външни услуги или самостоятелно инфраструктурно администриране;
- провеждане на самостоятелни одити по информационна сигурност, тестове за проникване и сертификационни процедури извън диагностиката 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 определените от МЗ представители могат да регистрират и проследяват заявки за инциденти, проблеми, консултации и други услуги в обхвата на поддръжката. Определените потребители се регистрират за работа със СУЗ от Изпълнителя.

Поддръжката се предоставя чрез СУЗ, по електронна поща, по телефон и при необходимост на място. Сигналите, получени извън СУЗ, следва да бъдат регистрирани в нея. При подаване на заявка се посочват засегнатият модул, описание на проблема, начин на проявление, време на възникване, потребителска роля и приложими диагностични данни, без ненужна лична информация.

Приоритетът се определя съобразно въздействието върху дейността на потребителите и може да бъде уточнен съвместно с МЗ след първоначална диагностика. При решаване на заявката Изпълнителят отбелязва статус „Решен“. До пет дни от промяната заявителят следва да я затвори или да я отвори повторно. При липса на действие Изпълнителят може служебно да отбележи статус „Затворен“.

7.2. Приоритети и срокове за реакция и отстраняване

Времената за реакция и отстраняване на инциденти се определят според приоритета на възникналия проблем, както следва:

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Критичен	Пълна недостъпност или неработоспособност на системата или на критична функция за въвеждане и съхраняване на данни; масово прекъсване на отчетния процес или значим риск за целостта на информацията.	до 1 час	до 24 часа
Висок	Значителна частична неработоспособност, възпрепятстваща въвеждането или отчитането на дейности за група потребители; сериозен дефект в права, отчетни данни, архивиране или съществени справки.	до 2 часа	до 72 часа
Среден	Ограничение или затруднение при работа с форми, отчети, филтри, импорт, съобщения или административни функции, при което системата остава частично използваема.	до 1 работен ден	до 7 работни дни
Нисък/няма	Незначителни визуални и функционални дефекти, които не възпрепятстват основната работа, както и заявки за консултация, допустима настройка 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 извън работното време, се обработват на следващия работен ден.
- Времето за реакция се отчита от момента на успешно съобщаване на инцидента до 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 потвърждаване на приемането (или след изтичане на времето за реакция) до възстановяване на нормалната работоспособност на засегнатата функционалност.
- Когато са необходими допълнителни данни, достъп, съдействие или решение от МЗ или трета страна, зависимостта и времето на изчакване се документират в СУЗ и се съгласуват между страните.

7.4. Документиране и отчитане на изпълнението

Изпълнителят поддържа в СУЗ информация за всички приети заявки, определения им приоритет, предприетите действия, резултата и датата на приключване. По искане на МЗ предоставя обобщени данни за изпълнените дейности, възникналите инциденти, корекциите и установените рискове.

При промени в изходния програмен код, приложните настройки, базата данни или техническата документация в рамките на поддръжката Изпълнителят поддържа актуалните версии и ги предоставя по съгласуван с МЗ защитен начин. Отразяват се промените, необходими за нормална инсталация, конфигуриране, архивиране и възстановяване, когато са засегнати от съответната дейност.

Корекции на продукционни данни, внедряване на актуализации и възстановяване от архив се извършват след съгласуване с МЗ и с проверка на резултата. Периодичността и документите за отчитане и приемане на изпълнението се определят в съответната заявка и приложимите договорни условия.

8. ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ

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

- осигурена нормална и предвидима експлоатация на информационната система за отчитане дейността на здравните медиатори;
- поддържана работоспособност на електронните форми, административните функции, справките, отчетите, импортите и комуникационните модули;
- осигурен проследим процес за регистриране, класифициране, изпълнение и приключване на заявките чрез СУЗ;
- своевременно отстраняване на инциденти и дефекти в съответствие с определените приоритети и срокове;
- намален риск от прекъсване на отчетния процес, некоректна обработка на данни и загуба на информация;
- осигурено техническо и функционално съдействие на определените от МЗ администратори и потребители, както и актуална документация за извършените промени.