

ИНФОРМАЦИОННО
ОБСЛУЖВАНЕ

Вх. №

30-00-416/31.12.2024

София

ЗАЯВКА

по рамков договор № РД-06-12 от 10.01.2024 г.

(вх. № ПО-16-309/10.01.2024 г. на „Информационно обслужване“ АД)

Позиция от ПГ-2025 г.:	№ по ред от ПГ	26
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Поддръжка на уебстраница https://pdp-health4all.org/bg/ по проект BGLD-1.006-0001 „Здравеопазване за всички“	
CPV код	72413000-8	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	3 000 лв. от които: За 2025 г. – 1 500,00 лв.; За 2026 г. – 1 500,00 лв.	
Срок за плащане:(еднократно, на части, периодично или др.)	Периодично, както следва: За 2025 г. <ul style="list-style-type: none">За периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.01.2025 г. - 10.12.2025 г. и фактура на стойност 1 500,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.; За 2026 г. <ul style="list-style-type: none">За периода 01.01.2026 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 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г. и фактура на стойност 1 500,00 лв. без ДДС за периода 01.01.2026 г. - 31.12.2026 г.;	
Плащане с акредитив ДА/НЕ	Не	
Документи за плащане с акредитив	Не е приложимо	
Срок на изпълнение: (от дата - до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 01.01.2025 г. до 31.12.2026 г.	
Гаранционен срок:	Неприложимо	

<p>Отчитане: (периодично - посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)</p>	<p>Периодично, както следва: За 2025 г. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка за периода 01.01.2025 г. – 10.12.2025 г. Дейностите по поддръжка за периода 11.12.2025 г. - 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г., като за тях не се дължи заплащане. За 2026 г. С подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на извършените дейности по поддръжка, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2026 г. - 10.12.2026 г.; • За периода 11.12.2026 г. – 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент).
<p>Приложения: (напр.: технически параметри, образци на отчетни документи)</p>	<p>Технически параметри</p>
<p>Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.</p>	
<p align="center">ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:</p>	
<p>Координатор по заявката:</p>	<p>Подпис:</p>
<p>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр.: представител на дирекцията - Заявител):</p>	<p>Подпис:</p>
<p align="center">ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</p>	
<p>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>	<p>Подпис:</p>

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

ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:		
Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител на проект/дейност по заявката		<i>Подпис:</i>
Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД		<i>Подпис:</i>

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

за

**поддръжка на уебстраница <https://pdp-health4all.org/bg/> по проект BGLD-1.006-0001
„Здравеопазване за всички“**

2024 г.

1. Въведение

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Министерство на здравеопазването (МЗ) във връзка с извършване на дейности по поддръжка на уебстраница <https://pdp-health4all.org/bg/> по проект BGLD-1.006-0001 „Здравеопазване за всички“.

2. Съществуващо положение

С оглед осигуряване на устойчивост на проект BGLD-1.006-0001 „Здравеопазване за всички“ е създадена уеб страницата на проекта - <https://pdp-health4all.org/bg/>.

Към момента на стартиране на дейностите по заявка уеб страницата <https://pdp-health4all.org/bg/> да бъде разположена на инфраструктурата на Министерство на здравеопазването, намираща се в центъра за данни на „Информационно обслужване“ АД (ИО АД), съгласно договор № РД-11-239/11.07.2024 г. (вх. № ПО-16-2709/ 11.07.2024 г. на ИО АД).

3. Цел

Извършване на дейности по поддръжка на уеб страницата на проект BGLD-1.006-0001 „Здравеопазване за всички“ - <https://pdp-health4all.org/bg/>.

Това включва предоставяне на подновяване на домейн, следене за възникнали потенциални проблеми с работата на сайта (бъгове, атаки, разпадане на връзки и т. н.), както и готовност за отстраняване, подновяване на ядрото и компонентите на системата при нужда, периодично правене на резервни копия на сайта.

4. Изисквания към изпълнението

4.1. 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 или предоставяне на услуга, включена в обхвата на проекта като консултация и др. Всички получени заявки по електронна поща или телефон следва да бъдат вписани в СУЗ. Определени от МЗ служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя. При поискване Изпълнителят предоставя ръководство за работа с тази система.

4.2. При подаване на заявка в СУЗ задължително се дава подробно описание на възникналия проблем / необходимост и се посочва нейния приоритет, съгласно таблицата в т. 4.3. 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“;

4.3. 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 сайта, съществена загуба на данни, невъзможност за ползване на функциите на публичната част или СУС, които са критични за работата на сайта и ползвателите му.	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 на сайта. Има несъществена загуба на данни, невъзможност за публикуване или обновяване на съдържанието през СУС, което води до частична невъзможност за изпълнение на основни задачи на сайта.	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 сайта не работят. Сайтът може да се използва от потребителите с минимални ограничения. Нормалната производителност на сайта или модул от него е влошена, но по-голяма част от функционалната му способност е незасегната. В тази категория попадат и всички заявки свързани с актуализация, публикуване или заличаване на информация, съдържание или страница в сайта.	до 8 часа	до 5 работни дни

Забележки:

- Поддръжката се осъществява в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч. 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 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 до представител на Изпълнителя;
- 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 сайта.

4.4. Услуги по заявки:

- Поддържане на съдържанието директно през СУС или извън нея, в това число:
 - съдействие с публикуването, промяната или заличаването на информация на сайта през СУС;
 - възстановяване на съдържание.
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на сайта;
- Отстраняване на дефектите, открити в софтуерните модули на сайта;
- Управление на потребителите в СУС, в това число създаване, промяна на права за достъп, възстановяване на пароли за достъп, деактивиране на акаунти;
- Експертни консултации за представители на Възложителя във връзка с използването на СУС и/или идентифицирането на дефекти или грешки в работата на сайта или СУС;
- При необходимост, оказване на помощ на ползватели на СУС. Консултации, при необходимост, за разрешаване на проблеми по предложената от Изпълнителя конфигурация на средата (операционна система, база данни, middleware, хардуер и мрежи), използвани на инфраструктурата, на която функционира сайта;
- Корективно поддържане на нормалната работоспособност на сайта, което включва:
 - възстановяване на сайта при пълна или частична неработоспособност в следствие на инцидент/проблем;
 - възстановяване и коригиране на информация при неправилна работа със сайта или СУС, включително с директна намеса в системния код (source code) и базите данни в случаите, когато вградените софтуерни инструменти не позволяват възстановяването или корекцията.

- директната намеса в сорса и базите данни се прави след искане на МЗ;

4.5. Актуалният сорс код следва да бъде предоставен на Изпълнителя при стартиране на дейностите по поддръжка.

4.6. В случай на актуализация на сорс кода в резултат на извършени действия в рамките на проекта, същият се предава на Възложителя с приемо-предавателния протокол за последния отчетен период по заявката на определена за целта директория.