

Приложение № 4

Наименование на кандидата:	КОНТРАКС АД
Седалище по регистрация:	град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява“ № 13
BIC/IBAN:	IBAN: BG28STSA93000008577684 BIC: STSABGSF
Булстат номер:	175415627
Точен адрес за кореспонденция:	България, град София, 1113, ж.к. Изток, ул. „Тинтява“ № 13
Телефонен номер:	02/ 960 977
Факс номер:	02 / 960 97 97
Лице за контакти:	Николай Йорданов

ДО

**НАЦИОНАЛНА
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА**

гр. София

ул. „Кричим“ № 1

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА**

Наименование на поръчката:	Извънгаранционна поддръжка на телефонните центри разположени в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК
----------------------------	--

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО УПРАВИТЕЛ,

В отговор на Ваша публична покана, публикувана на 12.11.2014 г. в портала за обществени поръчки за „Извънгаранционна поддръжка на телефонните центри разположени в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК“ заявяваме, че желаем да извършим услугата при условията, посочени в публичната покана и приложенията към нея със следното техническо предложение:

1. За извършване на поддръжката на телефонните центри в пълна техническа и функционална изправност се задължаваме да осигурим извънгаранционна поддръжка на наличните телефонни центри в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, съгласно описанието по т. 1 от раздел V от техническите изисквания и указания за офертиране.

2. Задължаваме се да поддържаме в пълна техническа и функционална изправност приетата за сервизно обслужване техника и да реализираме всички ремонтни дейности и възстановяване пълната работоспособност на телефонни центри след евентуални повреди.

3. Следгаранционното сервисно обслужване и техническа поддръжка ще се извършват съгласно изискванията на фирмата-производител на техниката.

4. Следгаранционното сервисно обслужване ще включва дейностите:

4.1. Ежемесечна диагностика, профилактика, почистване на техниката, консултации относно хардуерни и специфични за поддържаната техника софтуерни проблеми. Посочените дейности ще се извършват по съгласуван между нас и Възложителя график.

4.2. Обновяване с критични актуализации /critical updates/ на firmware версии, което ще извършваме при ежемесечната профилактика, когато са налице актуализации.

4.3. Предоставяне на указания и инструкции за правилната експлоатация на техниката, за инсталация и конфигуриране на специфичен за техниката системен софтуер, което ще извършваме при ежемесечната профилактика.

4.4. Ремонт на дефектиралите устройства и подмяна с нови части на неподлежащите на ремонт такива, което ще извършваме при ежемесечната профилактика, когато се установи необходимост от ремонт, или при заявен проблем извън ежемесечната профилактика.

5. Дейностите по поддръжката ще включват и предоставяне при необходимост на консултантска помощ и експертна подкрепа за бъдещо технологично развитие.

6. При необходимост от замяна на дефектирали компоненти, вложените изправни части и елементи стават собственост на Възложителя при влягането им. Частите за подмяна ще да бъдат нови, с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на заменените части.

7. Сервисното обслужване ще се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя съгласно списък с адресите на ЦУ на ИЗОК и 28-те РЗОК. Отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място ще бъдат извършени в нашата сервисна база, като за времето на диагностика и/или ремонт на взетия компонент ще предоставим и монтираме за ползване друг такъв - еквивалентен и/или по-добър. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервисната база и обратно е за наша сметка.

8. Предлагаме следната схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности:

- *Поддръжката ще бъде извършвана при време за реакция или диагностика при възникнал проблем след извършен ремонт на централа: не по-дълъг от 4 работни часа след изпращане от страна на Възложителя на заявка за проблем.*
- *Ремонтите ще бъдат извършвани (време за отстраняване на проблем) – 24 часа при проблеми влияещи върху основната функционалност на работата на телефонната централа. Време за отстраняване на проблем по всички останали случаи до два работни дни след извършване на диагностиката и констатиране на проблема.*
- *Контракс ще предостави гаранционен срок за извършен ремонт на телефонна централа в размер на 24 месеца.*
- *Отстраняването на проблеми се извършва на място при Възложителя, а когато това е невъзможно - в сервисната база на Контракс. Контракс ще*

осигури оборотна техника с показатели, не по-лоши от тази на повредената, до приключване на ремонта.

- Ако по причини, независещи от Изпълнителя, възникнал проблем не може да бъде отстранен в предложения от нас срок, ще осигурием оборотна техника с показатели, не по-лоши от тези на повредената, до приключване на ремонта.

- **Сроковете в детайли са описани в Приложение 1.**

(Описват се предложението от кандидата схема за реакция, съгласно изисквания на проблем и срокове за отстраняване на техническите несправности. Описанието по тази точка може да бъде представено и с обобщени страници към настоящото техническо предложение)

9. При приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му предлагаме следната ефективна процедура:

- **Контракс предлага схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми, която е описана в Приложение 2;**

(Описва се предложението от кандидата процедура. Описанието по тази точка може да бъде представено и с обобщени страници към настоящото техническо предложение)

10. Задължаваме се в срок до 30 дни след сключване на договора да извършим първоначална диагностика на телефонните центри, в резултат на което за всяка централа ще бъде изготвен протокол, съдържащ информация за състоянието ѝ, предложение за евентуално необходим ремонт, за надграждане или бракуване на централата.

11. Декларираме, че при възникнал проблем ще реагираме и отстраним повредата съгласно изискванията по т. 3 от раздел V на Техническите изисквания и указания за оферирание.

12. Съгласни сме с посочените в т. 4 от раздел V на Техническите изисквания и указания за оферирание условия за документирание на действията по сервисното обслужване, като предлагаме следната форма на заявка за отстраняване на проблем:

- **Контракс предлага форма на заявка за отстраняване на проблем описана в Приложение 5;**

(Описва се заявката и изискванията за ползването ѝ. Описанието по тази точка може да бъде представено и с обобщени страници към настоящото техническо предложение)

13. Декларираме, че гаранционният срок за извършен ремонт на телефонна централа е минимум 12 месеца.

14. Времето за реакция и за извършване на диагностика при възникнал проблем след извършен ремонт на централа ще е до 4 часа след изпращане от страна на Възложителя на заявка за проблем.

15. Времето за отстраняване на проблем по т. 14 ще е до два работни дни след извършване на диагностиката и констатиране на проблема.

16. Отстраняването на възникнал проблем ще се извършва на място при Възложителя, а когато това е невъзможно – в нашата сервисна база, като се задължаваме да осигурием оборотна техника с показатели, не по-лоши от тази на повредената, до приключване на ремонта.

17. Ако по причини, независещи от Изпълнителя, възникнал проблем не може да бъде отстранен в предвидения по т. 15 срок, се задължаваме да осигурим оборотна техника с показатели, не по-лоши от тези на повредената, до приключване на ремонта.

18. Предлагаме следната схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми и единен сервизен телефонен номер за получаване и обработка на заявките за проблеми.

- *Всички заявки ще бъдат приемани на единен сервизен телефонен номер за получаване и обработка на заявките за проблеми.*
- *Контракс предлага схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми, която е описана в Приложение 4;*

(Описва се предложената от кандидата схема за приемане на заявки и единен сервизен телефон. Описанието по тази точка може да бъде представено и с добавени страници към настоящото техническо предложение).

19. Заявяваме, че притежаваме on-line Web базирана система за обслужване на сервизните поръчки, с възможности за подаване на поръчки и проследяване на тяхното изпълнение от страна на Възложителя.

20. Срок на валидност на офертата: Настоящото предложение е валидно 60 дни от крайния срок за подаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

Приложения към настоящото предложение (ако има такива):

1. Приложение 1: Схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности
2. Приложение 2: Схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми.
3. Приложение 3: Описание на Сервизната система на Контракс
4. Приложение 4: *Схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблем*
5. Приложение 5: *Форма на заявка за отстраняване на проблем*

Дата 24/11/2014 г.

КОНТРАКС

АД

.....
Подпис и печат

Приложение 1: Схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности

1. Детайлно описание на гаранционните условия (SLA)

1.1. Цел на споразумението:

Целта на това Споразумение за сервизно обслужване е да бъдат договорени нивата, количеството и качеството на ИТ услугите с бизнес потребителите. Този документ включва всички нива на сервизно обслужване отнасящи за всички бизнес услуги. Могат да бъдат включени и допълнителни извънредни услуги, ориентирани към специфични потребители, които обхващат уникални услуги и отклонения от корпоративното споразумение за нивата на услугите, като те могат да отменят част от съдържанието на това корпоративно споразумение.

Споразумението регламентира всички детайлни относно нивата на техническо обслужване и задълженията на Изпълнителя и Възложителя от техническа гледна точка.

1.2. Общи условия:

1.2.1. Наименование на договора: Извънгаранционна поддръжка на телефонните центри разположени в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК

1.2.2. Описание на услугите:

име на услугата	Приоритет
Телефонни центри	Приоритет 1

1.2.3. Време на обслужване:

- Нормално време на обслужване: от 8:30 до 17:30 от понеделник до петък;
- Разширено време на обслужване: 24X7 365 дни в годината дежурни за аварийни ситуации
- Официални празници: съгласно календара обявен от НОИ или друг официален календар.
- Периоди на повишено изискване за поддръжка на услугата:
Това са периоди, в които е налице най-високо изискване да не спира услугата (когато се използва най-много, или е най-критична).

1.2.4. Критични прекъсвания:

- Критичен инцидент е когато 25% от потребителите на дадена услуга нямат достъп до нея или когато 20% от компонентните на услугата са извън нормална експлоатация;
- Критичен проблем е когато 25% от потребителите на дадена услуга не могат да изпълняват стандартните си функции с услугата;
- Критична промяна е когато въздействието на промяната е голямо и нуждата от промяната е спешна.

1.2.5. Роли и отговорности:

- Представители на Възложителя:
 - Координира дейността на екипите по възлагане и ползване на услугите;
 - Приема и одобрява отчетите на Изпълнителя;
 - Ескалира инцидентите, възникнали при обслужването;
 - Участва в периодичните срещи по преглед на споразумението за нивата на услугите.
- Представител на Изпълнителя - Мениджър на нивото на сервизно обслужване (SLM):
 - Координира дейностите на екипите по изпълнението на обслужването;
 - Изготвя отчетите по изпълнението на споразумението;
 - Отговаря за управлението на всички ескалации по инцидентите, възникнали при обслужването;

- Организира и участва в периодичните срещи по преглед на споразумението за нивата на услугите.
- Екип по поддръжката:
 - Мениджър на Инцидентите
 - Мениджър на Проблемите
 - Мениджър на Нивата на сервизно обслужване
 - Сервизен център
- Състав на потребителите от страна на Възложителя:
 - Представители на Възложителя
 - Бизнес собствениците на услугите
 - Крайни потребители

1.2.6. Класификация на инцидентите

Категория А – Сериозно въздействие върху бизнес процесите - Критично влияние върху основната функционалност на структуроопределящите компоненти на приложенията, водещо до пълната системна неработоспособност;

Категория В – Съществено въздействие върху бизнес процесите – Частично нарушаване на основната функционалност на структуроопределящите компоненти, водещо до частична системна неработоспособност или критично влияние върху вторичната функционалност.

Категория С – Несъществено въздействие върху бизнес процесите вследствие нарушаване на функционалности на неструктуроопределящите компоненти, водещо до частична системна неработоспособност или некритични технически проблеми.

Реакция при инцидент и време за отстраняване на проблема, са дефинирани за всяка услуга по отделно, в точки 1.6.2. - 1.6.7.

1.2.7. Качество на услугите

- Наличност на услугата:
 - Нивата на наличност на услугите:

Изискването към достъпността на всяка ИТ услуга се изисква и дефинира както по време, така и по продължителност, както е указано в настоящото споразумение, което е договорено с потребителите.

Достъпността на услугата се определя като способност на услугата или нейните компоненти, за извършване на желаната функция в даден момент или период от време.

Недостъпността на услугата се определя като невъзможността на потребителя да извършва своите нормални дейности с помощта на тази услуга с нормална производителност.

Нивата на услугите са определени в таблицата по-долу, спрямо техния приоритет, дефиниран в точка 1.6.8.2.2:

№	Приоритети	Наличност (Availability %)
1	Приоритет 1	99.8%
2	Приоритет 2	99.0%
3	Приоритет 3	98.0%

- Наличността на услугите се изчислява по следната методика:



$$Availability = \frac{AST}{AST - DT} \cdot 100\%$$

където Availability е наличност на услугата;
AST (Agreed Service Time) - договорено работно време на услугата, дефинирано в сепаратен каталог;
DT (Downtime) - Времето, в което услугата не е достъпна поради наличието на инцидент.
Период на измерване: Периодът за измерване на наличността на услугата се определя на един месец.

1.2.7.1. Сигурност на Сървизната система на Възложителя:

- Отговорности на Изпълнителя:
 - Поддържа базата данни на получателите в актуално състояние;
 - Съхранява и архивира Катола на услугите;
 - Осигурява всички дейности по архивиране на данните на Сървизната система;
 - Осигурява надеждна сигурност на всички документи и материали собственост на Възложителя;
 - Да не разпространява никаква информация за Възложителя, станала му известна при изпълнението на Споразумението;
 - Изпълнителят да отговаря за сигурността на данните и спазване на изискванията на стандарта ISO 27001:2005 за Информационна сигурност;
 - Сигурност на данните: За осигуряване на сигурността на данните следва да се спазват изискванията на стандарта ISO 27001:2005, съгласно правната на Контракс АД;
 - Сигурност на достъпа: За сигурността на достъпа отговаря администратор на системата, осигурен от Възложителя;

1.2.7.2. Отговорности на представителите на Възложителя:

- Задължително да въвеждат заявки с всички необходими данни за тяхното нормално изпълнение, в това число копирани данни за контакт на получателите в системата за ретрансмиране на инциденти и заявки, а когато това е невъзможно да подават заявки по телефон/електронна поща.
- Да използват софтуер за защита от вируси;
- Да архивират своевременно данните, съхранявани на персоналните компютри;
- Да спазват изискванията за пароли и достъпа, определени в ISO 27001:2005.

1.2.7.3. Администриране:

- Отчетност:
 - Изпълнителят поддържа и преглежда на Възложителя редовна отчетност по изпълнението на споразумението, в това число:
 - Месечни доклади за изпълнението;
 - Протоколи;
 - Двете страни се задължават да разглеждат и одобряват всички периодични отчети на съвместни срещи.
 - Замитане:
 - Няма отаено замитане за изпълнение на гаранционната поддръжка, тя се извършва в рамките на договорената обща стойност на поръчката;
 - За контрол на разходите се допуска да се изготвя списък за разходите, направени за осигуряване на услугите;
 - Списъкът се изготвя на месечен период от Мениджъра по инцидентите.

1.2.7.4. Процедура за управление на промените

1.2.7.4.1. Общи условия:

- Всеки потребител може да иницира промени;
- Промените, иницирани от потребителя, се одобряват и докладват в системата от неговият пряк ръководител;
- Всички промени ще бъдат управлявани съгласно Процеса за Управление на промените, внедрен в компанията;

1.2.7.4.2. Промени в договора:

- Общи промени: Общи промени в споразумението могат да се правят в писмена форма, в срок до един месец преди началото на влизане на промените в сила.

1.2.7.4.3. Спешни промени

- Спешни са всички промени, които следва да бъдат внедрени незабавно, за да разрешат даден инцидент. Промяна, необходима за решаването на Инцидент с приоритет 1 или 2, например в следствие на внезапно прекъсната услуга или дефектирала конфигурация. Такива промени минават през целия процес, но използват по-бърза процедура, като част от документирането се извършва след приключване на дейностите.

1.2.7.4.4. Малки промени:

- Малки промени са:
 - ♦ временно повишаване или намаляване на нивата на обслужване,
 - ♦ промени в екипите,
 - ♦ промени в работно време (до ± 2 часа),
 - ♦ промени в реда за работа с документите и формите на отчетите.
- Малки промени се правят с едностранно предизвестие от Представител на Изпълнителя или Възложителя в срок от един работен ден и със съответното одобрение от другата страна.

1.2.7.4.5. Процедура за разширяване на сервизното обслужване:

- При необходимост за разширяване на времената за сервизно обслужване Възложителят отправя писмена заявка към Изпълнителя.
- В заявката следва да бъдат упоменати всички детайли относно условията за гаранционно обслужване в това число и целта на разширяването на нивата на обслужването и периода, за който те следва да се прилагат.
- Изпълнителят следва да представи конкретен писмен отговор за условията и цените при които е в състояние да извърши разширеното сервизно обслужване.

1.2.7.4.6. Ескалации

- Наличните специалисти от работната група решават кой ще поеме обработката на инцидента. Съответният специалист на второ ниво поема инцидента и започва работа по разрешаване на инцидента и регистриране на информацията във вече създадения запис от специалиста на първо ниво.
- Ако до 25 % от времето за отстраняване на проблема, инцидентът не е поет за изпълнение от сервизен специалист от Работната група, системата изпраща предупредително съобщение до ръководителя на Работната група.
- Ако до 75 % от времето за отстраняване проблема, Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.
- Ако времето за отстраняване проблема е просрочено и Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.

Приложение 2: Схема за приемане на заявки и реакция при възникване на проблеми

В настоящия раздел е описана основната сервисна процедура, съгласно която Контракс ще извършва отстраняване на инциденти и дейностите по гаранционната поддръжка в периода на договора.

1. Въведение

Целта на настоящата глава от техническото предложение е да предостави описание на каналите за заявяване, процеса по получаване на сервисните заявки, потвърждение за приемането им, обработката им съобразно заложените изисквания за гаранционната поддръжка и извършването на сервисната дейност.

Настоящата процедура има за цел да предложи ясен и обоснован подход, по който ще бъдат осигурявани дейностите за обслужване на всички заявки от страна на Възложителя, с цел качественото и точно изпълнение на задълженията на Контракс по поддръжката на предложените системи.

Както е регламентирано в изискванията на Възложителя във връзка с изпълнение на дейностите по поддръжката Контракс следва да осигурява приемането и обработката на заявки от страна на Възложителя.

Работата на Контракс ще бъде насочена към избягване на недостатъци или ненормална работа на системите чрез изпълнението на коригиращи дейности и на превантивни мерки, обхващащи системите, предмет на договора.

За изпълнение на задълженията си Контракс разполага със Сервисен център (т.нар. Service Desk), който има задълженията да приема заявки от клиентите/потребителите и да управлява и контролира дейността на сервиса на Контракс по отстраняването на инцидентите и проблемите и обслужване на заявките на представителите на Възложителя.

2. Сервисен център

а. Роля на сервисния център;

Ролята на звеното Сервисен център в Контракс, е да бъде единна точка на контакт за крайните потребители на компанията по отношение на инциденти и заявки, свързани с предоставяните от Контракс услуги.

Основните отговорности на Сервисния център включват:

- Обслужване на потребителите и Възложителя;
- Регистриране и мониториране на инцидентите;
- Мониторинг и ескалация базирана на договорените Нива на сервисно обслужване (SLA);
- Първоначална оценка на инцидентите с цел тяхното решаване или пренасочване;
- Затваряне на инцидентите след потвърждение от потребителите;
- Управлява жизнения цикъл на сервисните заявки;
- Отчитане на нивата на предоставяне на услуги съгласно изискванията на Възложителя.

б. Сервисен Център и екипи:

- Изпълнителят осигурява сервисен Център за осигуряване на обслужването;
- Система за регистриране на инциденти и заявки: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>
- Телефон за подаване на заявки: 0700 17 977, 9609 792;
- E-mail: service@kontrax.bg
- Факс: 9609797
- Сервисният Център е с работно време: 8:30-17:30 от понеделник до петък;
- Сервисният център поддържа екип от дежурни сервисни специалисти в град София и град Бургас с работно време 24x7 365 дни в годината за всички критични системи;
- Времето за реакция на Сервисния център при подадена заявка за инцидент по настоящия проект се определя на до 10 минути през работно време и до 1 час в извънработно време; Времето за реакция на Сервисния център се различава от времето за реакция дефинирано в точки от **Error! Reference source not found.** до **Error! Reference source not found.**
- Времето за отговор на сервисно позвъняване се определя на 3 позвънявания.
- Екип Първо ниво на поддръжка се осигурява от Възложителя. Времето за работата на екип Първо ниво (Ниво 1) не се включва в сроковете гарантирани с договорените нива на сервисно обслужване (SLA) от Контракс.

- Екип Второ ниво на поддръжка се осигурява от Изпълнителя, той включва сервизни инженери за оказване на помощ дистанционно и сервизни инженери за намеса на мястото на експлоатация на системите.
- Екип Трето ниво на поддръжка се осигурява от Производителите на системите доставени от Изпълнителя.
-

3. Разрешаване на инциденти

Основното предназначение на процеса по управление на инцидентите е да възстанови възможно най-бързо нормалното функциониране на системите и предоставяне на услугите, както и да минимизира негативния ефект върху работата на Възложителя, осигурявайки съответно поддържането на договореното ниво на качеството и достъпа до услугите. Тук под „Нормално предоставяне на услугите“ се разбира предоставяне на услугите в рамките на договореното ниво на сервизно обслужване (SLA).

Всички видове заявки за услуги се обработват чрез процеса за управление на инциденти. Управлението на заявките за услуги обработва всички искания на представители на Възложителя, които не са инциденти или искания за промени, чрез използване на същите процедури, които използва управлението на инциденти.

а. Задачи на процеса

- Да възстанови възможно най-бързо нормалната работна дейност с минимално прекъсване.
- При необходимост да приложи временно решение (workaround).
- Да присвои приоритет, значение и спешност на събитията.
- Да управлява ескалирането (йерархично, функционално).
- Да обработва исканията за услуги.

б. Описание на процеса

Всички събития, свързани с управление на инцидентите ще следват еднаква процедура: например наблюдение чрез наличната система за мониторинг, създаване на Билети за проблем в системата на Сервизния център. Центърът за услуги ще извършва класификация на инцидентите и заявките и разрешаването им в съответствие с договорените срокове. В случай, че е необходимо, ще се извърши ескалиране към определеното следващо ниво. Актуализациите на статуса на инцидента могат да бъдат предадени на Сервизния център по електронна поща или он-лайн, така че да се поддържа статуса на билета за проблем и отговорният служител на Възложителя да бъде уведомен по съгласуваните канали за комуникация, в това число чрез уеб-портал, е-мейл или телефон за наличието на инциденти и техният статус и развитие.

Инцидентите, докладвани на Сервизния център ще бъдат регистрирани директно в системата за управление на инциденти. Процедурите по управление на инцидентите преминават през актуализиране до приключване.

в. Извършваните дейности включват:

- Поемане на отговорността от начало до край, както и „собствеността“ върху всеки инцидент, включително минимизиране на трансферите към повече екипи за поддръжка.
- Управляване и координиране на техническите средства и/или трети страни доставчици или изпълнителите за съдействие при отстраняването на инциденти, възникнали от неочаквани прекъсвания на услугата.
- Възстановяване на услугите в рамките на изискваните от Възложителя.
- Информация за същността на инцидента и положените усилия от страна на поддържащия персонал за отстраняване му.
- Информирание на персонала на Възложителя за прекъсването на работата на използваните системи.
- Подаване на информация за статуса на инцидента към отговорния персонал на Възложителя при неговото отстраняване.
- Да осигури обратна информация към Възложителя под формата на доклади и анализи за управление на инцидентите.

d. Изпълнение на заявки

- Подаване на заявки.

Потребителската заявка се използва за регистриране на възникнал проблем относно използваното оборудване (активи) във внедрените системи. Заявките могат да бъдат инициирани чрез телефонно обаждане, уеб интерфейс или по и-мейл. Потребителска заявка се регистрира в момента на нейното получаване, след което постоянно се актуализира с информация, необходима за разрешаването на възникналия проблем.

За регистриране на нова заявка, операторът въвежда името на потребителя, описание на проблема, засегнатия ИТ актив или услуга, влиянието и приоритета/срещността на възникналия проблем. След събирането на тази информация операторът полага усилия да реши заявката още при първия контакт. За целта той преглежда и търси съответствие с подобни заявки, отворени инциденти, известни грешки, информация в базата знания.

Операторът преглежда за съществуващи инциденти и сервизни заявки, които засягат ИТ активите или услугите. Ако съществуват такива, операторът може да свърже заявката със съответните инцидент/потребителска заявка или в противен случай може да отвори нов инцидент.

След приемането на заявката автоматично се изпраща потвърждение към подателя ѝ, както и нотификации за последващите промени в процеса на изпълнението ѝ. **Времето от подаване на заявката за сервиз до изпращане на писмено електронно потвърждение за приемането ѝ е максимално 1 час.**

e. Обща процедура за обработка на заявки за обслужване

Основната цел на управлението на инцидентите е да възстанови нормалната оперативна работоспособност на ИТ актив или услуга максимално бързо, като използва компетентни специалисти, отговорни за дефектирали компоненти от ИТ инфраструктурата или на системи с нарушена работоспособност.

Управлението на инцидентите обхваща всички събития, които нарушават или могат да нарушат нормалната работоспособност на ИТ актив или услуга.

Инцидентите се иницират както от операторите от Сервизен център на базата на регистрирани потребителски заявки, така и автоматично от средствата за наблюдение и управление на ИТ инфраструктурата.

Процесът по управление на инциденти се състои от следните процеси:

- Регистриране на инцидент;
- Поемане на инцидент;
- Диагностика и разрешаване на инцидент;
- Ескалация на инцидент;
- Затваряне на инцидент;

Отстраняването на причините, породили обръщане към системата за поддръжка, може да премине през няколко нива, всяко от които се различава от предходните по степен на компетентност.

На всеки етап операторите на системата създават/обновяват документи, отразяващи статуса на заявката за обслужване. Документите от 1 до 2 ниво са електронни форми, генерирани и поддържани актуални в системата от операторите на екипа по поддръжка. В 3 ниво, където се обслужват сервизни заявки или заявки, пренасочени към производител се ползват и документи на хартиен носител.

Общата процедура за обработка на заявките за обслужване е следната:

f. Потребители на системата:

За Възложителя

- Краен потребител – всеки оторизиран потребител на Възложителя;
- Екип от Ниво 1 - Технически експерти на Възложителя – служители на Възложителя разполагащи със знания и умения по поддръжката на ИТ, с функционални задължения за съвместни дейности с екипите на Изпълнителя по поддръжката на системите;
- Състав по управление и контрол на Договора – Служители на Възложителя, включени в екипа по управление на договора;

За Изпълнителя

- Ръководител екип – организира дейността на екипа от операторите, дефинира задачите, контролира качеството на изпълнение, изготвя планове за дейността на екипа, отговаря за попълването на отчети за инциденти и отчети за изпълнението на заявки за предоставяне на

услуги, отговаря за регулярно отчитане пред ръководителя на проекта. Мениджър - Първо ниво на ескалация:

- **Оператор Сервизен център** – служител на Изпълнителя, отговорен за приемането на сервизни заявки и съобщения за инциденти и за тяхното управление през целия жизнен цикъл на инцидента/заявката. Изисква допълнителна информация, ако е необходима за анализ на проблема. Стремни се към решаване на инцидентите с помощта на натрупан опит, налична документация за познати грешки и проблеми и на базата на исторически данни в сервизната система. Той е и най-ниско ниво на поддръжка (Ниво 0). Той регистрира инцидента, като попълва необходимата информация. Опитва се да разреши инцидента, като ползва базата знания за разрешени инциденти, където има данни включващи историята на всички предшестващи инциденти и тяхното решение. На това ниво инцидентът трябва да се приключи за кратко време с информация дадена по телефона или дистанционни указания. Ако това е невъзможно, той препраща инцидента към Първо ниво на поддръжка.
- **Техническа поддръжка от ниво 1 /Специалист на Възложителя/:** Всички технически експерти на Възложителя. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез дистанционни инструменти и намеса на място. На това ниво се разрешават по-сложни инциденти или инциденти, които се появяват за първи път. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти, което помага на Първо ниво при следващ подобен инцидент, и по този начин оптимизира работата по гаранционната поддръжка. На това ниво инцидентът трябва да се приключи с информация дадена по телефона, дистанционни указания или с намеса на място, когато това е необходимо.
- **Техническа поддръжка от ниво 2 /Системен инженер/:** Всички технически експерти осигуряващи поддръжка на повикване. Експертите извършват технически намеси по отстраняването на инциденти чрез посещение на мястото на експлоатация. Всички замени на дефектирали компоненти се извършват от експертите на Ниво 2 или от Ниво 1 с подкрепата на експерти от Ниво 2.
- **Техническа поддръжка от трето ниво:**
 - Специалисти – експерти от Контракс с най-високо ниво на квалификация;
 - Специалисти на трети страни – производители;
 - На това ниво се извършват разрешаване на сложни инциденти и/или проблеми, за които е необходима намеса на експерти на производителите на системите. Дейностите на експертите на производителите се придружават непрекъснато от дейности на експерти на Изпълнителя. Решението на инцидентите се записва в базата знания за разрешени инциденти. Тази база ще бъде достъпна за експертите на Възложителя и Изпълнителя от всички нива на поддръжка, с цел тези знания да улеснят разрешаването на всеки следващ подобен инцидент, и по този начин да се оптимизира работата по гаранционната поддръжка и да се намалят прекъсванията на услугите.

g. Установяване на инциденти:

Източниците за установяване на инциденти са следните:

- **Краен потребител**
 - Нарушена работоспособност при краен потребител
 - Намалена производителност при краен потребител
 - Недостъпна функционалност на система при краен потребител
- **Технически експерт на Възложителя**
 - Генериране на заявки при откриване на инциденти по време на тяхната ежедневна дейност;
 - Генериране на заявки при откриване на тенденции за стабилно отклонение на даден показател от нормалното;
- **Системни инженери на Изпълнителя:**
 - Автоматизирано следене на праговете на избрани показатели и организиране на автоматизирано изпращане на съобщения в случай на отклонение от праговете;
 - Мониторинг на системата и регистрите на системите от експерт Второ ниво на поддръжка, който генерира заявка в случай на открити отклонения от нормалното функциониране на системата.

- Нереализирано архивиране на система или база данни или неприключени транзакции на системите (приложенията).

h. Заявяване на инциденти:

Инциденти може да подават:

- Краен потребител, Ръководител на звено;
- Технически експерт;

i. Етапи:

1.3. Приемане и регистриране

Когато потребителската заявка не може да бъде разрешена от оператора, се регистрира инцидент. Операторът ескалира проблема към съответната работна група с по-висока компетентност.

Инциденти се регистрират автоматично от системите за наблюдение на ИТ инфраструктурата ако такива има инсталирани. Автоматично се определя приоритета на инцидента и времето за неговото разрешаване. При регистрация на инцидент операторът внимателно определя компетентна работна група, отговорна за разрешаването на инцидента. Операторът може да посочи конкретно лице от работната група.

За да бъде насочен инцидента е необходимо да бъде посочена Работната група от системни инженери, към която се насочва проблема за разрешаване. Лице от работната група, поел проблема, става собственик на инцидента и е отговорно за неговото разрешаване от момента на получаването му.

Когато не е насочена към правилната работна група, лицето поело инцидента връща заявката към оператора на сервизния център. При такъв вид действие, специалистът е длъжен да опише защо счита, че случаят не е от компетентността на неговата група. Операторът насочва инцидента към друга работна група за разрешаване.

При приемане на инцидента Операторът на системата извършва следните действия

- (1) Приема заявката от крайните потребители по телефон, E-mail или WEB регистрирана заявка.
- (2) Регистрира заявката в сервизната система. Попълва данните на лицето за контакт (потребител или представител на Възложителя) и на засегнатата система.
- (3) Определя нивото на критичност на инцидента и го регистрира
- (4) Определя от чия компетентност е заявката за обслужване.

1.4. Намеса ниво 1:

Процесът на диагностиране на инцидента започва с анализ на детайлите на инцидента, с цел идентифициране на подходяща поредица от действия за разрешаване на инцидент, възможно най-бързо. Експертът преглежда за други отворени инциденти, свързани с ИТ актива.

За бързо разрешаване на инцидента Експертът използва информация в Базата знания, която съдържа описание на решения за инциденти със сходно описание.

Експертът, отговорен за разрешаване на инцидента, отразява всички действия, извършени при отстраняването на проблема. Отражават се предприети действия – комуникация с потребителя, анализ, изследване, комуникация с доставчик и други подобни. По преценка на специалиста част от тази информация може да бъде видима за потребителя.

- (5) Експертът предприема технически дейности по отстраняване на инцидента. В това число дистанционна намеса, ако инцидентът е на отдалечено работно място или система.
- (6) Ако заявката се реши на първо ниво, Експертът описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (7) Експертът актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (8) Ако Експертът не успее да отстрани инцидента дистанционно той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (9) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса на място и предава задачата за отстраняване на инцидента към Сервизен или системен инженер намиращ се в най-близката до мястото на инцидента сервизна точка.

1.5. Намеса Ниво 2:

- (10) Сервизният инженер на Изпълнителя, посещава мястото на инцидента и предприема технически дейности по отстраняване на инцидента.
- (11) Ако заявката се реши на ниво 2, Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (12) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.
- (13) Ако Сервизният/Системния инженер не успее да отстрани инцидента с посещението си на място той описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване, описва извършената диагностика и предава отговорността за инцидента на Оператора на Сервизния център.
- (14) Операторът на Сервизния център оценява необходимостта от намеса и предава заличата за отстраняване на инцидента към звено от системата за Трето ниво на поддръжка.

1.6. Намеса Ниво 3:

Ескалация към трето ниво на поддръжка (Сервизна организация от по-високо ниво, например на производителя) се извършва под контрола на специалиста от второ ниво.

При ескалация към трето ниво се избира името на организацията, към която е насочен инцидента.

Специалистът на второ ниво, работещ по случая е длъжен да отразява информацията по развитието на инцидента от трето ниво.

- (15) Заявката за решаване на инцидента, заедно с информацията за извършената диагностика се подава към Център за обслужване на трета организация (производител, консултант и др.).
- (16) Операторът на Сервизния център обработва получената информация от Сервизен център на производителя и я регистрира в поръчката, като записва и очакваното време за отстраняване на инцидента.
- (17) Операторът на Сервизния център информира Системния инженер от Ниво 2 за очакваното време за реакция и отстраняване на инцидента и осигурява неговото присъствие на мястото на инцидента.
- (18) При разрешаване на заявката от външната организация, отговорна за поддръжката на даден продукт (напр. фирма производител на съответния продукт), представител на производителя издава документ за решена заявка.
- (19) След извършването на намесата от трета страна по поддръжката Сервизният оператор информира Сервизният инженер от Ниво 2 за необходимостта от извършване на допълнителни дейности, които са необходими за възстановяване на работоспособността на системата.
- (20) Сервизният инженер от Ниво 2 извършва всички необходими действия до пълното възстановяване на системата.
- (21) След пълното възстановяване на работоспособността на системата Сервизният инженер описва предприетите действия във формата на заявката за обслужване.
- (22) Сервизният инженер актуализира информацията в базата знания и приключва заявката.

1.7. Приключване

- (23) Оператор на системата попълва предприетите действия във формата на заявката и актуализира информацията в базата знания.
- (24) Потребителят на системата/представителят на Възложителя потвърждава приключването на заявката. Ако потребителят на системата/представителят на Възложителя не одобри приключването на заявката то той подава по един от каналите информация до Оператора на центъра заедно с мотивите за неодобрението на приключването. В такъв случай Операторът на Сервизния център подновява дейността по отстраняването на инцидента от етап от който е необходимо да бъдат извършени допълнителните технически дейности за пълното възстановяване на системата.
- (25) Ако заявката за обслужване не бъде решена от сервиза или външната организация, тя остава неприключена и работата по нейното разрешаване продължава.
- (26) На всички стъпки Операторът изпраща, а представителят на Възложителя получава информация съответно за решаването и закриването на заявката за обслужване или за пренасочването ѝ.

(27) При приключване на заявката, отговорник от системата за поддръжка уведомява представителя на Възложителя и оставя заявката в статус завършена и неприключена до окончателното одобрение от страна на представителя на Възложителя.

(28) Операторът на Сервизния център оценява развитието на работата по отстраняване на инцидента и ако инцидентът отговаря на критериите за учредяване на запис за проблем извършва регистриране на проблем. Разрешаването на проблемите е задача на процес Управление на проблемите.

След приключване на работата по разрешаване на инцидента ИТ специалистът е длъжен да отрази начина на завършване, като въведе т.н. код на затваряне. Задължително се описва цялостното решение по разрешаването на потребителската заявка или инцидент. Решението може да бъде използвано за по-нататъшна информация при възникнал проблем, в това число вида и количеството на подменени резервни части. При създаването или актуализирането на инцидент, съществува възможност за търсене в базата знания за намиране на подходящо решение. При намирането на решение на проблема специалистът може да използва намереното решение и директно да затвори заявката.

1.8. Изход

Приключване:

Разрешаване на потребителската заявка от оператора на Сервизния център изисква извършване на поредица от действия. Преди всичко той е длъжен да прегледа и попълни коректно детайлите за заявката – описание, засегнат ИТ актив, предприети действия. При затварянето на заявката задължително се избира код на затваряне, категоризиращ начина на разрешаване на заявката. Задължително се описва решението, за да може то да бъде използвано за по-нататъшна информация при възникнал проблем.

В случаите, когато заявителят сам разреши иницирирана от него потребителска заявка, то той има възможност сам да затвори заявката.

Мониторинг

Координаторът на инциденти отговаря за навременното и качествено разрешаване на инциденти от ИТ специалистите от работната група. Той преглежда и разпределя при необходимост инциденти, насочени към работната група. Координаторът на инциденти следи за изпълнението на сроковете за разрешаване на инциденти от работната група, в зависимост от дефинираното време. Сроктът за разрешаване на инцидент се определя в зависимост от приоритета на инцидента, който от своя страна се определя от степента на влияние и спешността на възникналата неработоспособност.

В случаите, в които инцидента е насочен към работна група и не е поет от лице от работната група, до 25% от времето за разрешаване, Координаторът на инциденти (ръководител на работната група) получава автоматично известие по електронната поща за предприемане на действие по възлагане на инцидента.

Ако до 75% от времето за разрешаване, инцидентът е поет от специалист и все още не е разрешен, то специалистът и мениджърът на работната група получават нотификация по имейла.

Ако крайният срок за разрешаване на инцидент е изтекъл и инцидентът все още не е разрешен, то ръководителят на работната група и специалистът получават автоматично съобщение по електронната поща.

Изходни документи:

- Форми на заявки – затворени заявки, заявки за отказ и заявки за информация;
- Пренасочени форми на заявки за отказ и заявки за информация;
- Натрупана информация в базата знания.

Проследяване на потребителска удовлетвореност

След затваряне на инцидента от страна на Сервизния инженер, отговорен за неговото разрешаване се изпраща уведомление/нотификация към заявителя.

Заявителят преглежда и потвърждава предоставеното му решение.

Ако заявителят отхвърли предложеното решение, потребителската заявка се отваря отново и Help Desk Операторът предприема действия по преразглеждане на предложеното решение.

Отчетност по изпълнението на заявки (поръчки) за хардуерен инцидент/проблем:

Докладване:

Ръководителят на Сервизния център е длъжен да изготвя месечни доклади за изпълнението на поръчките по отстраняване на хардуерни инциденти/проблеми от страна на Възложителя.

В докладите следва да се съдържа: информация с детайли за всички просрочени/неспазени НСО, статистика за спазени, неспазени НСО; Всички доклади се представят на Възложителя с цел тяхното обсъждане и набелязване на превантивни и коригиращи действия по подобряване на дейностите по поддръжката на услугите;

Анализ:

Ръководителят на екипите изготвя периодичен анализ на дейността по гаранционната поддръжка.

Анализът следва да съдържа информация за: спазване на нивата за НСО (SLA), детайлен доклад за инциденти от типа Критичен инцидент, главен инцидент, проблем; Предложения към екипите за управление на обслужването за предприемане на превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

Управление:

Всеки анализ следва да бъде разглеждан на периодичните срещи на екипите за управление на обслужването;

В резултат на обсъждането на Анализа следва да бъдат набелязани превантивни и коригиращи действия с цел подобряване на нивата на поддръжка на услугите.

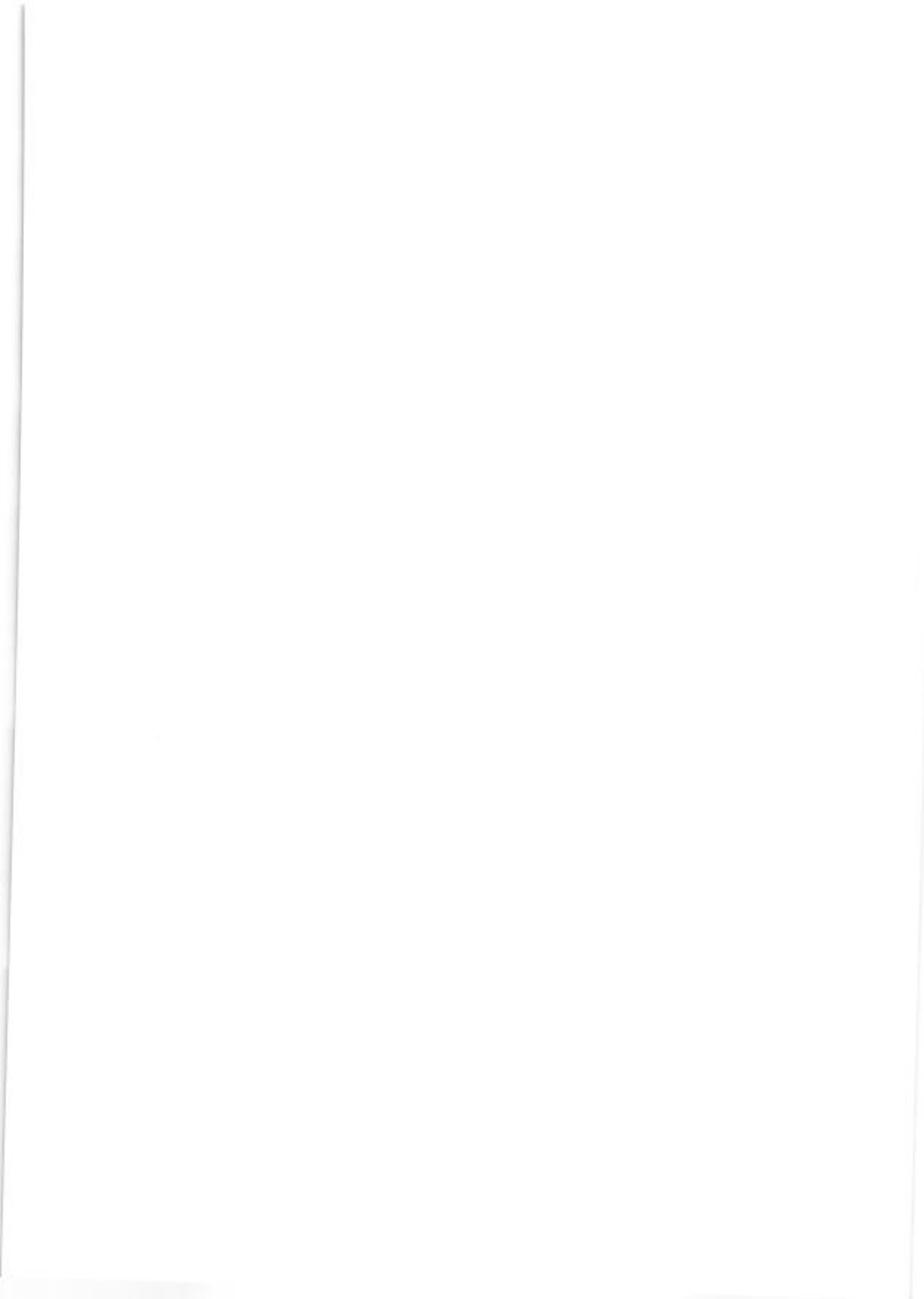
В случай на необходимост в срещата на екипите за управление на обслужването може да бъде поканен и представител на потребители или трети лица, имащи отношение към системите.

Всека среща на екипите за управление на обслужването трябва да завърши със записка и решения по предприемането на задачи за подобряването на услугите.

Приложение 3: Описание на Сервизната система на Контракс (HP Service Manager)

1.9. Възможности на системата;

- Модулът Сервизен център (Service Desk) предоставя възможност за осъществяване на запис, наблюдение и последваща обработка на сервизни заявки и инциденти по време на целия цикъл от възникването им до тяхното решаване. Това е основният инструментариум за реализация на процеса по управление на инцидентите в процеса на обслужване.
- Процесът по Управление обхваща Сервизните заявки в Service Manager системата:
- Сервизната заявка се използва за регистриране на възникнал проблем относно обектите в ИТ инфраструктурата предмет на обслужването. Сервизна заявка се регистрира в момента на нейното получаване, след което постоянно се актуализира с информация, необходима за разрешаването на възникналия проблем.
- Сервизен център (Service Desk) поддържа база от знания за начини на разрешаване на възникнали инциденти, която подпомага потребители и специалисти. Информацията, съхранена в базата ще се използва за изготвяне на справки и отчети по изпълнението на условията и параметрите на договора.
- Сервизен център (Service Desk) функционира като реализира процедура при регистриране на заявка за обслужване, която представлява последователност от действия – запис в база данни, насочване към оператор, ескалация към по-високо ниво.
- HP Service Manager, чрез който се реализира ИТ Service Desk (Service Desk) позволява въвеждане на заявка за обслужване през WEB интерфейс-форма или чрез електронна поща.
- HP Service Manager съхранява всички данни от създаването и обработването на дадена заявка и



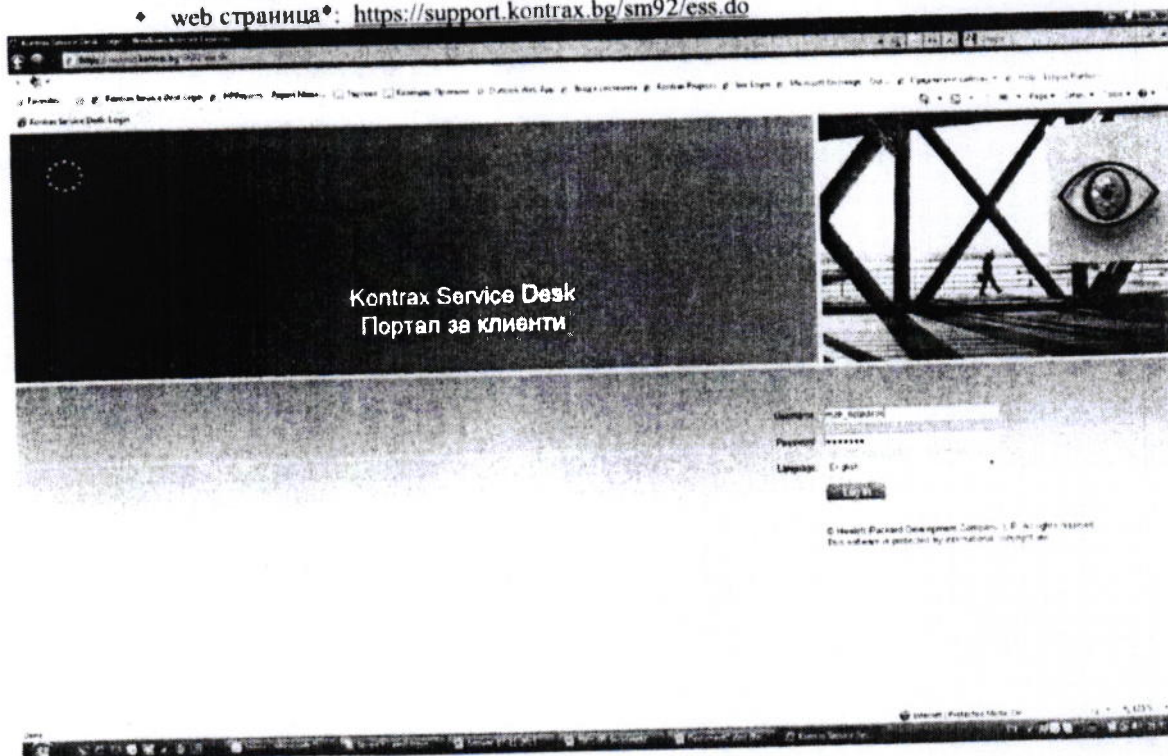
предоставя възможности за детайлно докладване на проблема - в колко часа е получена заявката, от кой потребител и за какъв проблем е докладвано, кой и колко време и работил по разрешаването, времената за реакция, начинът по който е разрешена и т.н.

- HP Service Manager поддържа автоматичен контрол за срока за изпълнение на заявката и при закъснение - същият е свързан и с ескалиране на проблемните заявки по предварително дефинирана процедура.
- HP Service Manager осъществява проследяване на предприетите действия в хода на изпълнение на сервизните заявки. На базата на предварително дефинирани правила и нотификации се организира автоматично следене на настъпило събитие и уведомяване на участниците в процеса.
- HP Service Manager използва механизми за уведомяване на участниците в процеса чрез електронна поща, като поддържа всички удобни и надеждни методи за комуникация.
- HP Service Manager известява крайния потребител за резултатите от изпълнението на заявката чрез електронна поща, WEB портал и/или чрез други комуникационни средства. HP Service Manager е WEB базирана система и предлага следене на статуса на заявката чрез WEB-интерфейс, както за операторите, така и за представителите на Възложителя.
- Всички модули на Сервизен Център (Service Desk) съхраняват получените съобщения (reports) за проблеми в централизирана база данни (CMDB) и предприетите действия по отстраняването им. Това служи за допълване на системата от база от знания (HP Service Manager Knowledge Management), която изпълнява ролята на хранилище за готови решения, които могат да се използват при възникване на проблем.

1.10. Регистриране на заявки

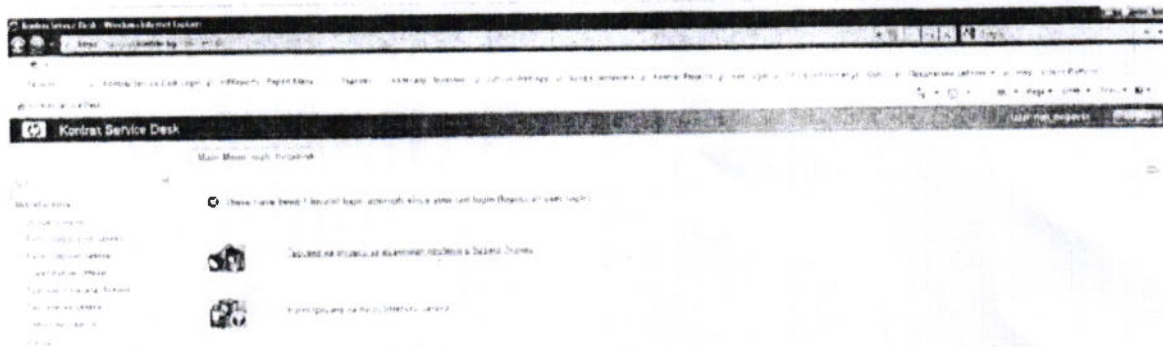
Подаването на сервизна заявка към Сервизния център (звеното за приемане на заявки за сервиз) може да бъде извършено на посочени от Контракс e-mail, web страница или телефон, а именно:

- Телефон: 9609 792 или 0700 17977
- Факс: 9609 797
- e-mail адрес: service@kontrax.bg
- web страница*: <https://support.kontrax.bg/sm92/ess.do>



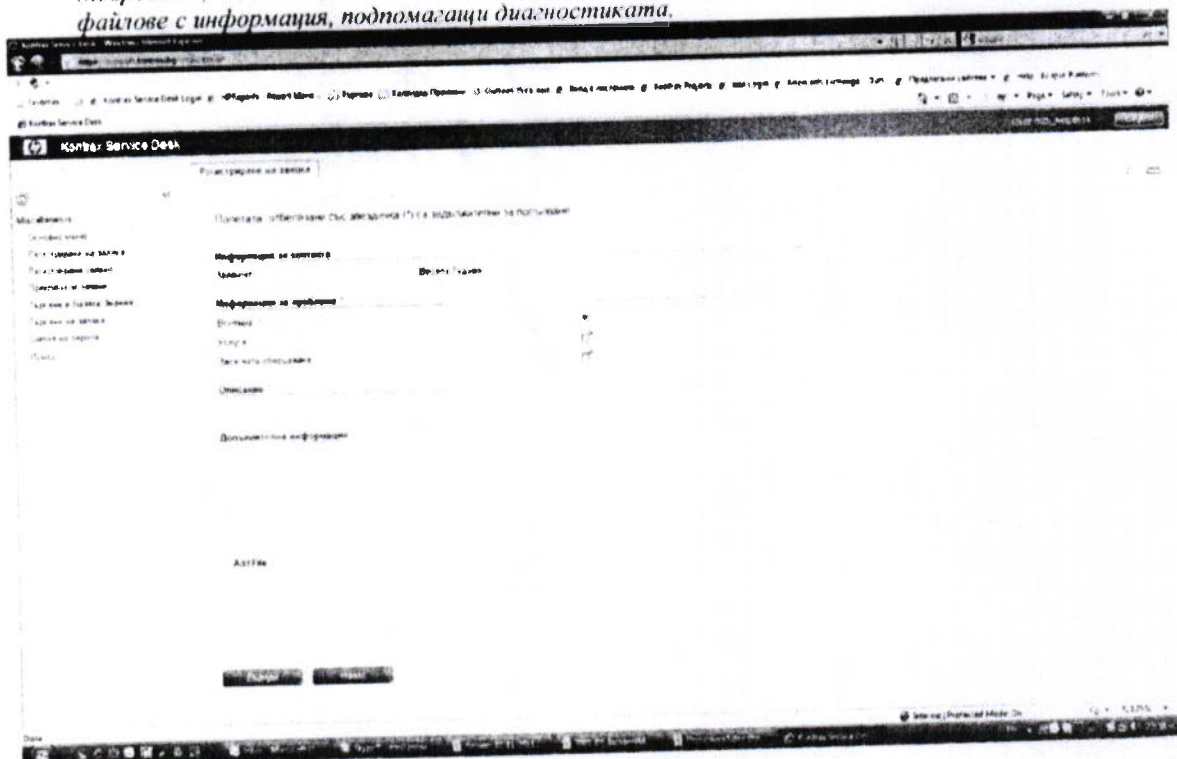
Фигура 1: Екран за вход

* за всеки упълномощен от Възложител потребител Контракс създава акаунт, потребителско име и парола. Всеки потребител има следните възможности:



Фигура 2: Основен екран на системата

1) подаване на заявки с възможност да избере засегнатите услуги, устройства или основните модули, които са предмет на гаранционното обслужване. При подаване на заявката потребителят може да избере услугата от каталог, устройството по серийен номер, модел, наименование на конкретен модул. Има възможност да избере влиянието, което има инцидента (повредата). Да въведе описание на повредата (инцидента), както и да приложи допълнителни файлове с информация, подпомагащи диагностиката.



Фигура 3: Екран за регистриране на заявка

2) Получаване на съобщения през електронна поща, при всяка промяна на състоянието (статуса) на поръчката: След всяко действие на Екипа по поддръжката по дадена серийна заявка

и ползване на информацията, потребителят получава електронно съобщение (e-mail), който съдържа информация за действието и за статуса на изпълнението на заявката.

3) Мониторинг: Потребителят има възможност да проследи състоянието на всяка сервисна заявка, регистрирана от него, в това число отворени и приключени заявки, но също така и всички приключени сервисни заявки.

4) База знания (Knowledge base): Всеки потребител има възможност да търси информация за вече идентифицирани сервисни проблеми и тяхното решение, както и за начини за решаване на проблеми и инциденти, които са предварително регистрирани в базата знания.

1.11. Функционална схема

HP Service Manager е WEB базирана система и предлага възможност за различен достъп (на база права на потребителите/операторите) до модула, като не е необходима инсталацията на допълнителен софтуер. HP Service Manager осъществява пълен контрол на достъпа до системата от страна на авторизираните потребители.

Системата има средства за генериране на отчети на база разрези от информационните масиви, с помощта на които Контракс ще изготвя и предоставя актуална информация за различни управленчески нива на Възложителя (за мениджъри, за оперативни звена и др.).

HP Service Manager притежава средства за бързо и лесно изготвяне на отчети и статистика за приетите заявки и общия процентен дял на решените проблеми; HP Service Manager разполага и с предварително дефиниране на собствени отчети по зададени критерии с възможност за графично представяне на данните; За нуждите на договора допълнително могат да бъдат разработени и статистически отчети за максимален брой на приеманите заявки за единица време и средно време за обслужване на заявките.

Правата в HP Service Manager Service Desk се дефинират на база предварителни шаблони с детайлна гранулярност до данните, което дава възможност за определени потребителски групи да имат права до определени ресурси на системата, т.е. потребителите не е необходимо да имат достъп до всички ресурси.

Модулите на HP Service Desk (Service Desk) дават възможност за настройка на изгледа по групи потребители за различните нива на поддръжка.

Във връзка с наличието на т.н. „чувствителни“ данни в някои заявки, HP Service Manager осигурява високо ниво на защита на информацията, а именно:

- ограничаване на достъпа на крайните потребители през WEB само до информация за собствените им заявки;
- поддържане на различни права за достъп на операторите до информацията на модулите;
- защита на информацията на модулите срещу достъп от страна на неоторизирани лица.
- Средства за одит (дневници) на всички действия.

На схемата в Приложение 1, е изложена диаграма на процеса Управление на заявките и инцидентите. Описани са ролите на отделните длъжностни лица, отговорни за процеса на обслужване.

Дефинирани са три нива на поддръжка – две работни нива и трето ниво към външна сервисна организация.

Нулево ниво са т.н. Оператори на Сервисен център, които поемат всички сервисни заявки. Всички заявки, касаещи ИТ инфраструктурата и ИТ услуги, задължително се регистрират, независимо от тяхната сложност. Определени от Възложителя потребители могат да регистрират заявки през web интерфейса. В определени случаи могат да се използва телефонно обаждане или електронна поща (и-мейл).

Операторите регистрират заявките, определят техния приоритет и се опитват да разрешат възникналния проблем.

Ако операторът не може да реши проблема, той го ескалира към второ ниво, към група специалисти с необходимата компетентност. Ескалацията е функционална и се извършва към работна група от специалисти. При ескалацията се регистрира инцидент, като се определя неговия приоритет и време за разрешаване.

Наличните специалисти от работната група решават кой ще поеме обработката на инцидента. Съответният специалист на второ ниво поема инцидента и започва работа по разрешаване на инцидента и регистриране на информацията във вече създадения запис от специалиста на първо ниво.

Ако до 25 % от времето за отстраняване на проблема, инцидентът не е пост за изпълнение от сервисен специалист от Работната група, системата изпраща предупредително съобщение до ръководителя на Работната група.

Ако до 75 % от времето за отстраняване проблема, Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, поел инцидента.

KONTRAX



Контракс АД
Офис: София 1113 ул. Тинтява 13
тел.: (02) 960 977; факс: (02) 960 9797
e-mail: office@kontrax.bg, www.kontrax.bg

Ако времето за отстраняване проблема е просрочено и Инцидентът не бъде разрешен, системата генерира автоматично предупредително съобщение до ръководителя на Работната група и до специалиста, посед инцидента.

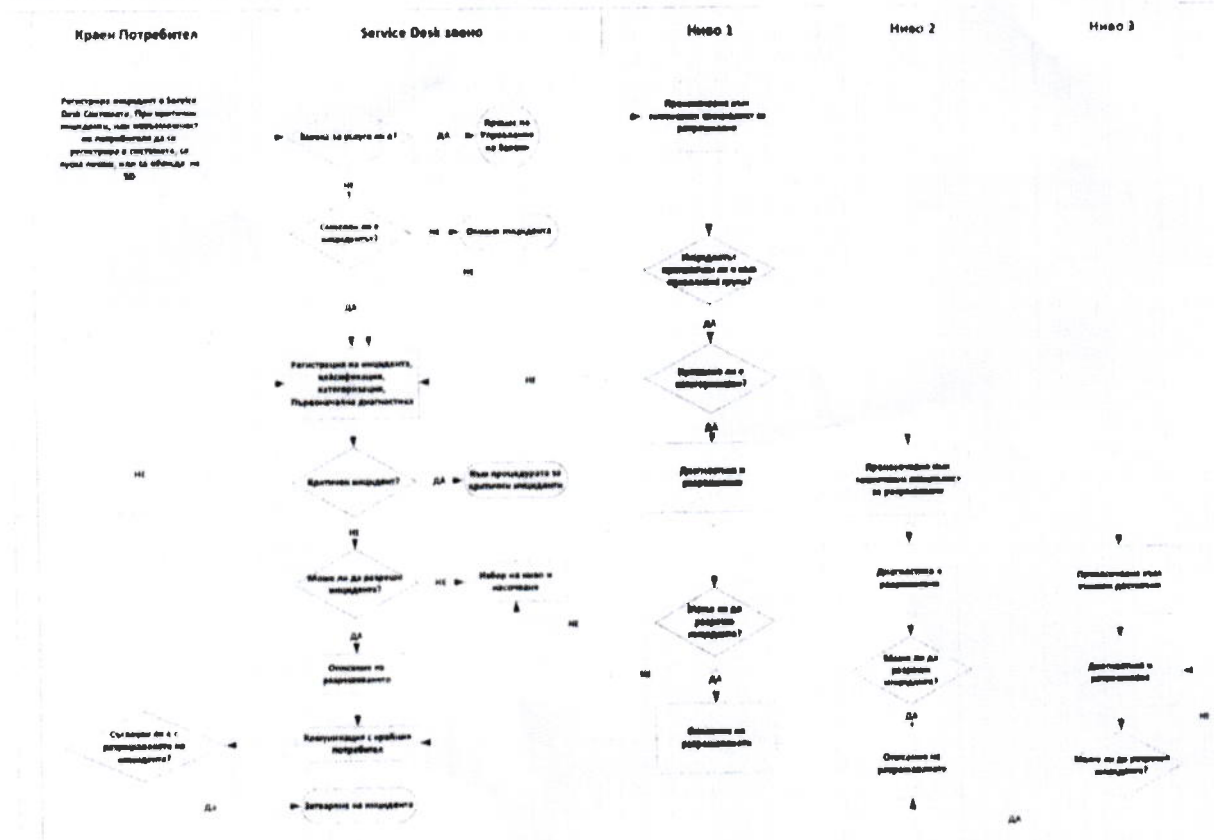
При затваряне на инцидента, съответната потребителска заявка се затваря автоматично.

Когато не е насочена към правилната работна група, то инцидентът се връща обратно към оператора от Сервизния център, който го е регистрирал. При такъв вид действие, специалистът на второ ниво е длъжен да опише защо счита, че случаят не е от компетентността на неговата група.

Ескалация за трето ниво (напр. производители) се извършва от специалиста на второ ниво. Специалистът на второ ниво работещ по случая е длъжен да отразява информацията по развитието на инцидента от 3-тото ниво. Третото ниво включва сервизни организации от високо ниво (на производителя), които нямат достъп до системата.

Приложение 4: Схема на сервисната процедура.

Управление на Инциденти и заявки



KONTRAX

Контракс АД
Офис: София 1113 ул. Тинтява 13
тел.: (02) 960 977, факс: (02) 960 9797
e-mail: office@kontrax.bg, www.kontrax.bg

Приложение 5: Форма на заявка за отстраняване на проблем

ДО

КОНТРАКС АД

адрес: София, ул. Тинтява №13

телефон: 0700 17 977 960 97 92 960 97 88

e-mail:

service@kontrax.bg

факс 960 97 97

БИЛЕТ ЗА ПРОБЛЕМ/ СЕРВИЗНА ЗАЯВКА

от дата _____

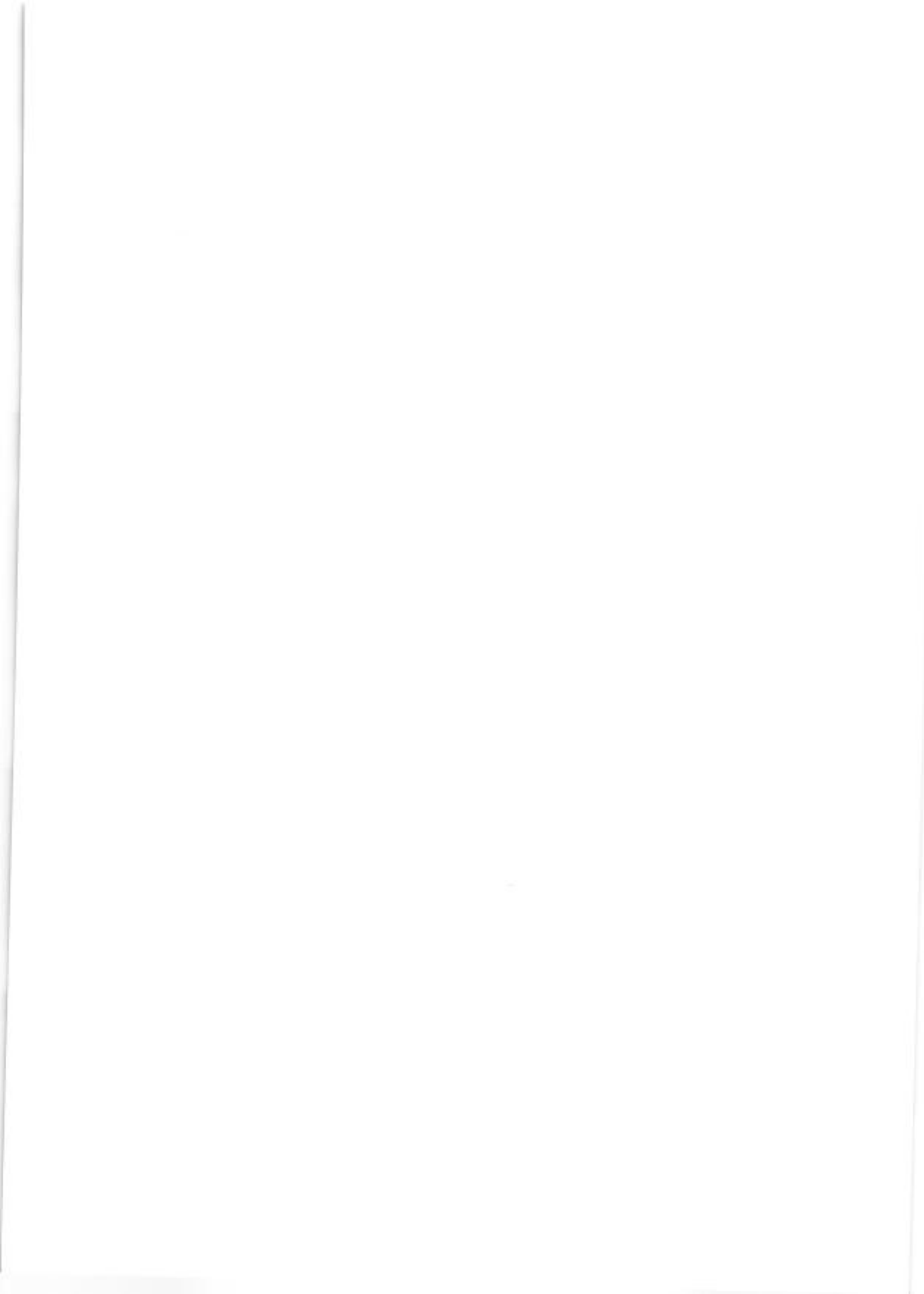
час _____

Клиент:	Национална Здравноосигурителна Каса		
Подделение:			
Заявител:	Лице за контакт:		
Адрес:	Място на експлоатация:		
Телефон:		Телефон:	
Мобилен:		Мобилен:	
Изделие:	Тип		
	Марка/модел		Сериен №:
Проблем:			
Приоритет:		Срок за изпълнение:	

Приложение № 7

**АДРЕСИ НА ЦУ НА НАЦИОНАЛНАТА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА И
РАЙОННИТЕ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ**

№	Град	Адрес	Лице за контакт, телефон и e-mail Сервизна база на КОНТРАКС АД
1	Благоевград	пл. "Г. Измирлиев" №9	БЛАГОЕВГРАД Живко Борисов ул. "Александър Стамболийски" 67", партер Blagoevgrad@kontrax.bg 0886 843 129 Стамболийски 67", партер
2	Бургас	парк "Езеро" п.к. 60	БУРГАС Стоян Бубалов ул. „Константин Величков“ № 34 Burgas@kontrax.bg 056 919 996
3	Варна	бул. "Цар Освободител" № 76 Г п.к. 52	ВАРНА Любомир Господинов ул. „Русе“ №23 Varna@kontrax.bg 052 603 604
4	Велико Търново	ул. "Ивайло" №2 п.к. 10	ВЕЛИКО ТЪРНОВО Георги Григоров бул. „България“ № 41 VelikoTarnovo@kontrax.bg 062/ 600 449
5	Видин	бул. "Панония" 2 п.к. 2	ВИДИН Тошко Тодоров ул. „Васил Левски“ № 108-3 Vidin@kontrax.bg 094/ 604 060
6	Враца	ул. "Тодор Самарджиев" 2	ВРАЦА Константин Михайлов ул. "Кръстьо Българията" 13А Vraca@kontrax.bg 092 666 687
7	Габрово	ул. "Отец Паисий" №25 п.к. 23	ГАБРОВО Светослав Марев Бул. "Васил Априлов" № 51 Gabrovo@kontrax.bg 066/ 803 212
8	Добрич	ул. "Независимост" №5 ет. 4 п.к. 436	Офис ДОБРИЧ Добрин Добрев ул. „Опъл. Кузман Христов“ № 4 Dobrich@kontrax.bg 058/ 602 682
9	Кърджали	бул. "Тракия" №13 п.к. 95	Офис КЪРДЖАЛИ Иван Вълчев Автогара, ул. "21 век" Kardjali@kontrax.bg 0361/ 666 66



KONTRAX



Контракс АД
Офис: София 1113 ул. Тинтява 13
тел.: (02) 960 977, факс: (02) 960 9797
e-mail: office@kontrax.bg, www.kontrax.bg

№	Град	Адрес	Лице за контакт, телефон и e:mail Сервизна база на КОНТРАКС АД
10	Кюстендил	ул. "Демокрация" №44, Вх.Б, п.к.20	Офис КЮСТЕНДИЛ Ивайло Михайлов ул. „Демокрация“ № 1, ет. 5, офис 5 и 6 Kustendil@kontrax.bg 078/ 52 52 52
11	Ловеч	ул. "Кубрат" № 7	Офис ПЛЕВЕН Анатолий Цеков ул. „Георги С. Раковски“ №26 pleven@kontrax.bg 064/ 810 201
12	Монтана	бул. "Трети март" №43	Офис МОНТАНА Огнемир Панчев ул. „Граф Игнатиев“ № 5 Montana@kontrax.bg 096/ 301 414
13	Пазарджик	ул. "11 Август" №2 п.к.234	Офис ПАЗАРДЖИК Николай Бараков ул. „Гаврил Кръстевич“ №4, ет. 1 Pazardjik@kontrax.bg 034/ 440 922
14	Перник	пл. "Кракра" №2 ОББ, ет.6, п.к.60	Офис ПЕРНИК Начко Божков ул. „Благой Гебрев“ №67 Pernik@kontrax.bg 076/ 640 350
15	Плевен	ул. "Асен Халачев" №7 п.к.340	Офис ПЛЕВЕН Анатолий Цеков ул. „Георги С. Раковски“ №26 pleven@kontrax.bg 064/ 810 201
16	Пловдив	ул. "Христо Чернопеев" №14	Офис ПЛОВДИВ Георги Запрянов бул. „Христо Ботев“ № 19 Plovdiv@kontrax.bg 032/ 623 723
17	Разград	бул. "България" №36 ПК 105	Офис РАЗГРАД Милен Георгиев ул. „Иван Вазов“ № 7 Razgrad@kontrax.bg 084/ 690 425
18	Русе	ул. "Райко Даскалов" №16 п.к.36	Офис РУСЕ Младен Маринов бул. „Скобелев“ № 46, комплекс Синева, ет. 3, офис 5 Ruse@kontrax.bg 082/ 840 600, 088 942 86 08

№	Град	Адрес	Лице за контакт, телефон и e-mail Сервизна база на КОНТРАКС АД
19	Силистра	ул. "Пертений Павлович" 3 п.к.237	Офис СИЛИСТРА Пенчо Ковачев ул. „Добрич“ № 15 Silistra@kontrax.bg 086/ 822 717
20	Сливен	ул. "Цар Самуил" №1 НТС, ет.4	Офис СЛИВЕН Асен Стоянов ул. „Дунав“ 1/А, ап. 1 Sliven@kontrax.bg 044/ 625 374
21	Смолян	бул. "България" №7 п.к.85	Офис СМОЛЯН Димитър Станчев ул. "Славееви гори" 24 Smolian@kontrax.bg 0301 636 03
22	София-град	ул. "Енос" №12-14	Офис СОФИЯ Радослав Христов ул. „Тинтява“ №13 service@kontrax.bg 02/ 9609 788
23	София-област	ул. "Енос" №12-14	Офис СОФИЯ Радослав Христов ул. „Тинтява“ №13 service@kontrax.bg 02/ 9609 788
24	Стара Загора	ул.Цар Ив.Шинман" №54	Офис СТАРА ЗАГОРА Балаж Гуяш ул. „Георги Кюмюрев“ № 8 StaraZagora@kontrax.bg 042/ 69 22 81
25	Търговище	ул. "Тр. Китанчев" №37,п.клон 3 п.к.2	Офис ТЪРГОВИЩЕ Никола Станчев ул. „Сава Катрафилов“ № 5, вх. Б, ет. 2 Targovishe@kontrax.bg 0601/ 638 00
26	Хасково	ул. "Градска болница" №1 п.к.131	Офис ХАСКОВО Емил Димитров ул. „Драгоман" № 14 Haskovo@kontrax.bg 038/ 664 621
27	Шумен	ул. "Цар Освободител" №102 п.к.154	Офис ШУМЕН Хасан Хюсеин ул. „Ришки проход" № 20, вх. 3 Shumen@kontrax.bg 054/ 892 070
28	Ямбол	ул. "Петър Брънеков" №20 п.к.417	Офис ЯМБОЛ Георги Георгиев ул. „Бузлуджа" № 3-5 Yambol@kontrax.bg 046/ 662 094