

Наименование на участника:	ТехноЛогика ЕАД
Седалище по регистрация:	София 1111, район Изгрев, ж.к. Изток, бл. 4, вх. А, ет. 1, ап. 2
BIC; IBAN:	UNCRBGSF; BG25UNCR76301007253804
Булстат номер:	201593301
Точен адрес за кореспонденция:	София 1421, ж.к. Лозенец, ул. «Червена стена» № 46
Телефонен номер:	02 / 91912
Факс номер:	02 / 963 16 10
Лице за контакти:	Велислава Пожарлиева
e mail:	tenders@technologica.com

ДО
НАЦИОНАЛНАТА
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА
КАСА
гр. София 1407
ул. „Кричим“ № 1

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Наименование на поръчката:	„Техническа поддръжка на Персонализирана информационна система (ПИС) на НЗОК“
----------------------------	---

УВАЖАЕМА Г-ЖО УПРАВИТЕЛ,

На основание Ваше Решение № РД-15-16/24.02.2015 г. за откриване на процедура за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията за участие със следното техническо предложение:

1. Декларираме, че настоящото предложение е валидно 90 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.
2. Въз основа на информацията, представена в т.1 от раздел II на документацията за участие представяме следния план за поддръжка на ПИС с обхват съгласно т. 2.3 от раздел II на документацията за участие: *Съгласно приложения План за поддръжка.*
3. Декларираме, че ще извършваме техническата поддръжка на ПИС на място при възложителя в сроковете и при условията, записани в т.2.2 от раздел II на документацията за участие.

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. „Червена стена“ 46
1421 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2
факс: (+359 2) 963 16 10

Развоен офис

Ул. „Софийско поле“ 3
1756 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2
факс: (+359 2) 876 92 15

www.technologica.com
office@technologica.com



4. Задължаваме се при изпълнение на поръчката да предоставим на възложителя актуализираните програмни кодове след извършена актуализация на системата във връзка с промени в нормативната уредба, свързана с дейността на НЗОК.

Приложения: 1. План за поддръжка на ПИС

Дата: 06.04.2015 г.

ПОДПИС И ПЕЧАТ:



Велислава Пожарлиева
Мениджър „Търгове“ и
упълномощен представител на
ТехноЛогика ЕАД

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. "Червена стена" 46
1421 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2

факс: (+359 2) 963 16 10

Развоен офис

Ул. "Софийско поле" 3
1756 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2

факс: (+359 2) 876 92 15

www.technologica.com
office@technologica.com

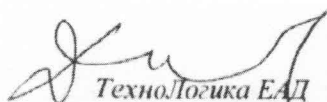


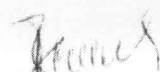
Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“

ПЛАН ЗА ПОДДРЪЖКА

София, Април 2015 г.




ТехноЛогика ЕАД
Д. Младенов



Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“

Съдържание:

1	Въведение	3
2	Обхват на услугите	3
3	Допускания	4
4	Процес на обслужване	4
4.1	Период на обслужване	4
4.2	Отстраняване на проблеми	5
4.2.1	Докладване на проблеми	5
4.2.2	Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема	6
4.2.3	Приоритети и време за реакция	7
5	Отчитане на дейността	7
6	Управление на конфигурацията	7
	Приложение 1 Протокол за отчитане на поддръжката	9

Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
**„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“**

1 Въведение

Целта на този документ е да опише:

- Услугите по техническа поддръжка на всички модули и функционалности на Персонализираната Информационна Система (ПИС) на НЗОК, чрез които да бъде осигурена функционална работоспособност, устойчивост и ефективност на системата.;
- Основните параметри на реакция, наличност и обслужване, свързани с гореуказаните услуги;
- Ролите и отговорностите на ТехноЛогика ЕАД като доставчик и на НЗОК като Възложител на услугата;
- Процесите и средствата за заявяване и отчитане на услугите.

2 Обхват на услугите

В обхвата на услугите влизат следните дейности по поддръжка на ПИС:

- Експертна помощ за отстраняване на проблем от технически и експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещ на нормалното функциониране на системата;
- Отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в системата, забелязани по време на експлоатацията;
- Следене натовареността на ресурсите на ПИС (хардуер, софтуер, комуникации);
- Периодична профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системата като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми;
- Настройка и контрол на ефективността на работа на системата;
- Настройка и автоматизиране на параметрите на системата;
- Синхронизация на тестовата среда на системата с продукционната среда – регулярно;
- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системата;
- Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до нормалната работоспособност и достъпност на системата;
- Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите по архивиране и възстановяване;
- Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;
- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- Обучение на администратори за обслужване на системата, при необходимост;

Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
**„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“**

- Помощ и консултации по телефона;
- Наблюдение поведението на програмния продукт, с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му;
- Обосновани препоръки за развитие на хардуера, софтуера и комуникациите обслужващи системата;
- Инсталиране, конфигуриране, настройки и поддържане на базови и системни технологични средства – бази данни, друг приложен софтуер, които са част от системата;
- Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, част от системата;
- Обслужване, наложено поради взаимодействие на системата с външни за нея интерфейси;
- Оказване експертна помощ при възстановяване в случай на инциденти;
- Инсталиране и конфигуриране на сертификати, необходими за работата на системата;
- Актуализация на системата и форматите на електронните отчетни документи на договорните партньори на НЗОК във връзка с промени в нормативната уредба, свързана с дейността на институцията.

3 Допускания

Планът за поддръжка е изготвен при следните допускания:

- От страна на НЗОК ще бъде осигурено наблюдение, уведомяване и обратна връзка за срока на поддръжката;
- Ще бъде осигурен достъп на Изпълнителя за извършване на диагностика и инсталиране на корекции.

4 Процес на обслужване

Поддръжката се извършва на база подадени заявки от оторизирани представители на Възложителя.

Заявките се подават през Web базираната Help Desk система на ТехноЛогика за обслужване на проекти в режим на поддръжка, e-mail или обаждания по телефона при необходимост от спешна реакция.

4.1 Период на обслужване

Срокът за изпълнение на дейностите по поддръжка на ПИС на НЗОК е **12 (дванадесет) месеца** от сключване на Договора за изпълнение.

*Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“*

ТехноЛогика се ангажира да осигури дежурство за осигуряване на експертна поддръжка на потребителите на софтуера на място или по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 18:00 часа всеки работен ден от седмицата).

При възникване на проблем с приоритет 1 или 2 отстраняването им не се влияе от почивни и празнични дни.

4.2 Отстраняване на проблеми

4.2.1 Докладване на проблеми

Докладваните проблеми се регистрират в HelpDesk системата на ТехноЛогика, със съобщение за потвърждение за получаването им. При подаване на заявка извън основния период на обслужване, заявителят задължително уведомява ТехноЛогика и по телефона за подаването на заявката. Заявката се счита за редовно получена в часа на получаване на потвърждение за получаване на електронното писмо или часа на провеждане на телефонния разговор, по - ранния от двата момента.

За всеки проблем се въвежда следната информация:

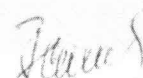
- дата и час на възникване;
- кратко описание на проблема;
- идентификация на въвеждащия проблема и този, който ще работи по него;
- приоритет – да се задават различни видове приоритети с описание на времето за реакция;
- детайлно описание на проблема и описание на ситуацията, при която е възникнал;
- да има възможност за въвеждане на документи в различни формати, свързани с възникналия проблем;
- статус на проблема (незапочнат, в процес на изпълнение, приключен и др.);
- дата и час на отстраняване на проблема и др.

При подаване на заявка, заявителят обосновава искания приоритет на заявката, времето за започване на изпълнението и необходимото време за завършване на работата. ТехноЛогика съобщава присвоения референтен номер на заявката.

На фигурата е показана екранна форма от HelpDesk системата на ТехноЛогика с регистриран проблем.



ТехноЛогика ЕАД



Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“

The screenshot shows the TechnoLogica HelpDesk interface. On the left is a sidebar with navigation links: Cases, My Tasks, Other Tasks, Coordination, Search, FAQs, and Administration. The main area displays the 'Case Details' for case #30838. The case information includes: Organization: ДП"ПИ", Project: ДП"ПИ" - ГИС, Module: ДП"ПИ" - ГИС -> WEB ГИС, Reported By: Теодор Николов (t.nikolov@bgports.bg), Status: Processed, Assigned To: Денис Ангелов (dangelov@technologica.bg), Assign To: dangelov - Денис Ангелов, Priority: High, Title: Грешка при обработка на картата, Reported On: 01.12.2014 16:48, Request Type: Problem, Assigned On: 01 DEC 2014 16:54, Internal Priority: High. The description reads: 'Здравейте, При опит за вход в WEB модула на ГИС системата се появява грешката, която съм Ви прикарал с файла. Поздрави, Тео'. Below the case details is a 'Notes' section with a timeline of events: 01.12.2014 16:48 t.nikolov_dppl (File attachment), 01.12.2014 16:55 SYSTEM (Status changed! User: VFILPOV Old status: Нова New status: Присвоена), 01.12.2014 16:55 SYSTEM ([HD_NS] Task was assigned to dangelov! Coordinator: VFILPOV), 01.12.2014 18:07 SYSTEM (Status changed! User: DANGELOV Old status: Присвоена New status: Текуща), 01.12.2014 18:07 dangelov (Здравсти, Тео, Проблемът е отстранен. Поздрави, Денис), 01.12.2014 18:07 SYSTEM (Status changed! User: DANGELOV Old status: Текуща New status: Приключена), and a page number 1-6.

4.2.2 Оценка на заявката, действия по разрешаване на проблема

Докладваният проблем се оценява и при възможност се разрешава с консултация на място от специалистите на Изпълнителя или по телефона/e-mail.

В случай, че проблемът не може да бъде отстранен с консултация, за разрешаването му се формира екип от експерти на Изпълнителя.

Екипът предприема необходимите действия за разрешаване на проблема, съобразно назначения приоритет и определените срокове.

След отстраняване на проблема регистрираната в HelpDesk системата заявка на клиента се закрива.

При всяко изменение и допълнение в ПИС придружаващата документация ще бъде актуализирана и версионизирана като част от цялостната конфигурацията на системата, и ще бъде предоставена на Възложителя заедно с новата версия на софтуера.

Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“

4.2.3 Приоритети и време за реакция

На регистрираните заявки се присвоява един от следните приоритети:

Приоритет на инцидента	Описание на инцидента	Максимално време за реакция
1 Висок	Инцидентът нарушава работоспособността на цялата система или на нейна изключително важна функционалност в период на интензивно използване.	1 час
2 Среден	Инцидентът засяга отделна част или функционалност на системата и той може да бъде временно заобиколен за определен период от време.	4 часа
3 Нисък	Инцидентът е несъществен и не пречи на нормалната работа със системата, но за да не се задълбочи или да не затруднява излишно потребителите е необходима корекция.	1 работен ден

Стандартният период на обслужване и поддръжка на съществуващата система е в рамките от 9:00 до 18:00 часа в работни дни. При възникване на проблеми с висок и среден приоритет отстраняването им не се влияе от почивни и празнични дни.

5 Отчитане на дейността

Отчитането на дейността по поддръжка ще става с ежемесечни протоколи, двустранно подписани. В протоколите ще има кратко описание на извършените дейности и списък с възникналите инциденти за отчетния период, причините за възникването им и срокът в който са разрешени.

Шаблон на протокол за отчитане е предложен в Приложение 1.

6 Управление на конфигурацията

В случай, че отстраняването на проблема изисква промени в конфигурацията на системата (настройки, промени в програмния код, промени в структурата на базата данни и др.) екипът по изпълнение на заявката съгласува с оторизирани представители на Възложителя тестване и приемане на промените и въвеждането на модификациите в продукционна среда, за да се гарантира консистентността на данните и работоспособността на системата в продукционна среда.

ТехноЛогика ЕООД

7

Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
„ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК“

Целта на управлението на конфигурацията е да бъдат идентифицирани всички взаимосвързани компоненти на софтуера и документацията, и промените в тях да бъдат контролирани по време на етапите от жизнения цикъл на системата.

Основните елементи на управлението на конфигурацията са:

- идентифициране на компонентите;
- контрол на версиите;
- генериране на конфигурацията – как в даден момент от отделните компоненти да бъде сглобена актуалната и коректна конфигурация;
- контрол на промените.

Управлението на конфигурацията включва дейностите:

- обозначаване;
- идентифициране;
- проследяване и контрол на промените на софтуерните компоненти и документацията;
- управление на версиите.

При изпълнение на проекта ТехноЛогика ще използва Subversion SVN за управление на конфигурацията. Исходният код на софтуерните модули, заедно с придружаващата техническа документация ще се съхраняват в общо хранилище, управлявано от SVN, като във всеки момент може да се генерира цялостната конфигурация с актуалната (или произволна предна версия) на пакета софтуер плюс документация или да се достъпят избрани версии на всяка отделна единица от документацията и софтуера.

Дата: 06.04.2015 г.

ПОДПИС И ПЕЧАТ:



Велислава Пожарлиева
Мениджър „Търгове“ и
упълномощен представител на
ТехноЛогика ЕАД

ТехноЛогика ЕАД
Б.Н. 11111111

Приложение 1 Протокол за отчитане на поддръжката

ПРОТОКОЛ

за отчитане на извършени дейности по поддръжка

Клиент:

Начало на
отчетен период:

Край на отчетен
период:

Изготвил:

Дата на изготвяне:

1. Резюме

Кратко описание на състоянието на дейността през отчетния период.

2. Обслужени заявки за поддръжка през отчетния период



Предложение за изпълнение на обществена поръчка с предмет:
 "ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПЕРСОНАЛИЗИРАНА
 ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА (ПИС) НА НЗОК"

Заявка #	Приоритет	Дата и час на подаване	Дата и час на обслужване	Описание	Статус	Установени причини за инцидента	Време за разрешаване на проблема	Коментар

Одобрение

За ТехноЛогика ЕАД.....

За Възложителя.....

Дата:.....

