



НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

София 1407, ул. "Кричим" № 1

www.nhif.bg

тел: +359 2 9656845

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

ЗА ПРОЦЕДУРА НА ДОГОВАРЯНЕ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛНО ОБЯВЛЕНИЕ ЗА
ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ: „АБОНАМЕНТНА
ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА НА ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ „СИСТЕМА ЗА
УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ – HERMES“

I. ОПИС НА ПРЕДМЕТА НА ДЕЙНОСТ

Да осигури нормалното функциониране на програмен продукт HeRMeS, неговото обновяване с всички нови версии и разширения, включително и такива, които покриват настъпилите изменения в нормативната уредба, както и да осигури помощ на потребителите, работещи с този продукт.

II. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Централно управление на Националната здравноосигурителна каса и 28 (двадесет и осем) Районни здравноосигурителни каси.

III. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Технически изисквания

1.1 Изпълнителят трябва да осигури нормалното функциониране на ПП HeRMeS, което съответства на предоставената потребителска документация и общоприетите очаквания за функциониране на информационна система за управление на човешките ресурси.

1.2. Изпълнителят трябва да извършва услуги за поддържане на ПП HeRMeS в актуално състояние, като предоставя всички нови версии и изменения в софтуера.

1.3. Изпълнителят трябва да предоставя промени на софтуера, покриващи промените в законодателството, както и новите такива, разработени с цел осигуряване на по-добра функционалност и ефективност на програмния продукт.

1.4. Изпълнителят ще провежда мониторинг на базата данни и приложението HeRMeS, както и архивиране на данните в базата данни.

1.5. При констатиране на грешки в ПП HeRMeS, изразяващи се в несъответствие с предоставената техническа документация и/или общоприетите очаквания за функциониране на системата, Изпълнителят трябва за своя сметка да замени или възстанови частта от софтуера, в която е идентифицирана грешката.

1.6. Изпълнителят трябва да предоставя услуги за поддръжка на крайните потребители, които да ги подпомагат в използването на софтуера.

1.7. Изпълнителят трябва да организира Контактен център (Help Desk), преназначен за подпомагане на работата на крайните потребители. В контактния център трябва да бъде осигурен отдалечен достъп на всички потребители с потребителски имена и пароли.

1.8. В Контактния център (Help Desk) трябва да бъде осигурена възможност за подаване на заявки за помощ или регистриране на проблем, като всяка заявка се регистрира чрез уникален идентификатор, по който може да се проследи нейното изпълнение. Трябва да бъде осигурена възможност на потребителите да проследяват своите заявки.

1.9. За осигуряване на по-оперативно решаване на възникнали проблеми Изпълнителят трябва да осигури и телефонен номер за връзка на потребителите с екипа за поддръжка. Телефонната връзка не отменя изискването за регистриране на всяка заявка в Контактния център (Help Desk).

1.10. Поддържането на ПП HeRMeS трябва да се извършва в работни дни, съобразено с работното време на НЗОК.

1.11. При поискване от Възложителя, Изпълнителят трябва да предоставя информация за изпълнението на дейностите за поддръжка и да осигури възможност за контрол на тези дейности.

1.12. Изпълнителят трябва да спазва изискванията за конфиденциалност на Възложителя.

2. Изисквания към изпълнителя

2.1. Изпълнителят да е носител на авторските права или други права за интелектуална собственост върху програмния продукт.

2.2. Изпълнителят трябва да спазва изискванията за конфиденциалност на Възложителя.

3. Срок

Срок на поддръжката – 12 (дванадесет) месеца, считано от датата на сключване на договора.