

## ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

Изпълнителят трябва да осигури поддръжка в актуално състояние и в техническа и функционална изправност на програмния продукт за счетоводство „ACCOUNT” и справочната подсистема към него за генериране на консолидирани счетоводни отчети в Централно управление на Национална здравноосигурителна каса (ЦУ на НЗОК) и на програмния продукт за плащания „BANKDOC“, инсталирани в ЦУ на НЗОК и 28 Районни здравноосигурителни каси (РЗОК), обслужващи общо 128 работни места.

### **Техническата поддръжка трябва да включва:**

1. Приемане на заявки за възникнал проблем, като Изпълнителят следва да посочи повече от един начин за приемане на заявките (по телефон, факс, електронна поща и др.) и ефективна процедура за приемане на заявки за проблем и документиране на извършваните дейности.

2. Изпълнителят следва да извършва диагностика на проблема чрез посещение на място при Възложителя или в своя тестова среда, в зависимост от конкретния случай.

3. Изпълнителят се задължава да отстранява възникнали проблеми, инциденти и сризове в програмните продукти и да ги поддържа в работоспособност и нормално функциониращо състояние.

4. Изпълнителят се задължава да поддържа продуктите в актуално състояние, съответстващо на евентуални промени в нормативната база, както и на промени в правилата за дейността на Възложителя, засягащи работата с продуктите.

5. Изпълнителят се задължава да информира Възложителя за новости в продуктите и да му предоставя безплатно всички нови актуализирани версии и подобрения, излезли през периода на поддръжката, като това трябва да бъде придружено с информация за направените промени и с подробна инструкция за инсталация.

6. По време на поддръжката Изпълнителят следва да оказва съдействие на специалистите на Възложителя при възникване на необходимост от пренастройване на продуктите, промяна в номенклатури, изготвяне на аналитичности по сметки, в зависимост от изискванията на НРД за съответната година и препоръките на Сметната палата.

7. Изпълнителят следва да предоставя консултации по работни места и препоръки на специалистите на Възложителя за осъществяване на пълноценна работа с продуктите, правилна експлоатация, ефективно управление за постигане на максимална надеждност и сигурност при работа с продуктите, текущо разясняване на функциите и характеристиките им.

8. Изпълнителят следва да поддържа в работещо състояние надградената функционалност към програмен продукт „BANKDOC“ за автоматизирано въвеждане и съхраняване на постъпилите и одобрени в Персонализираната информационна система на НЗОК първични счетоводни документи за плащания към договорни партньори на НЗОК в 28-те РЗОК в страната.

9. Изпълнителят следва да поддържа в работещо състояние надградената функционалност към програмен продукт „BANKDOC“ за архивиране на постъпилите и одобрени в Персонализираната информационна система на НЗОК първични счетоводни документи за плащания към договорни партньори на НЗОК в 28-те РЗОК.

10. Изпълнителят следва да поддържа справочната подсистема за генериране на консолидирани счетоводни отчети в ЦУ на НЗОК и интерфейсите ѝ с програмен продукт за счетоводство „ACCOUNT” и програмен продукт за плащания „BANKDOC“

на основата на изградената за целта интегрирана база от данни с централизиран достъп до счетоводната информация в ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК.

11. Срок за отстраняване на възникнал проблем – до 3 (три) работни дни от подаването на заявката.

12. Срок за разработване и предоставяне на нови версии на програмното осигуряване при промяна на нормативните актове – до 30 (тридесет) работни дни от уведомяване на Изпълнителя от Възложителя.