

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Описание на Регистрационната система на събития по хоспитализация и дехоспитализация

Регистрационната система обработва и съхранява информация за самоличността на здравноосигурени лица (ЗОЛ), събрана чрез автоматично снемане на данни от машинночитаем български личен документ при постъпване и изписване на ЗОЛ в/от лечебно заведение – изпълнител на болнична медицинска помощ (ЛЗБП), сключило договор с Националната здравноосигурителна каса.

Регистрацията на събитията по хоспитализацията/дехоспитализацията на ЗОЛ се удостоверява с квалифициран електронен подпис (КЕП) издаден на юридическо лице, от упълномощен служител на ЛЗБП.

2. Описание на изискванията за изпълнение на обществената поръчка

2.1. Поддръжка на Регистрационната система на събития по хоспитализация и дехоспитализация (Регистрационната система).

2.1.1. Поддръжката на Регистрационната система включва отстраняване на скрити програмни грешки и дефекти, възникнали при нормално функциониране на конфигурираната среда (операционна система, база данни, сървър за приложения, хардуер и мрежи) и при непрекъснатост на електрозахранването, водещи до:

- намаляване на производителността на Регистрационната система;
- проблеми при синхронизирането на данните при преминаване на клиентската част от режим „офлайн“ към режим „онлайн“;
- произвеждане на неправилни резултати при правилни входни данни;
- изпадане на Регистрационната система в недетерминирани състояния ("блокиране", "заспиване") в следствие на некоректни входни данни, програмни и други грешки или продължителна работа;
- съществен спад на производителността, проявяващи се по време на претоварване, увеличаване на капацитета на базата от данни или автоматични действия по архивиране, индексване и т.н.;
- неизвеждане на резултат в очакваното време за отговор.

2.1.2. Обхватът на поддръжката включва и:

- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на Регистрационната система;
- Консултация за разрешаване на проблеми по предложената конфигурация на средата (операционна система, база данни, сървър за приложения, хардуер и мрежи), използвана от приложението, включително промени в конфигурацията на софтуерната инфраструктура на мястото на инсталация;
- Възстановяването от осигурен от НЗОК актуален архив на Регистрационната система и данните при евентуален срив в следствие на грешки в Регистрационната система;
- Отстраняване на грешки, проявяващи се след системно аварийно възстановяване след изключителни събития (напр. отпадане на захранването или апаратна повреда);

- Експертна поддръжка на служители на НЗОК, които са потребители на Регистрационната система, по телефон и електронна поща в рамките на работното време (от 9:00 до 17:30 часа всеки работен ден от седмицата).

- Ежемесечна профилактика на място на сървърната компонента на Регистрационната система и изготвяне на констативен протокол с установените проблеми или липса на такива.

2.1.3. Поддръжката включва взаимодействията с екипите на трети страни – външни доставчици на софтуерни или инфраструктурни компоненти от общата архитектура и услуги, по силата на съществуващи договори на НЗОК, както и на бъдещи такива и се координират и контролират от НЗОК.

2.1.4. Поддръжката на Регистрационната система не включва разработка на нови функционалности.

2.2. Поддръжка на базата данни.

2.2.1. Поддръжката на данните на приложението включва:

- Периодична проверка на журналните файлове на приложението;
- При нужда, спиране и/или стартиране на базата, проверка на връзката към нея;

- Периодична проверка за проблеми при обработка в режим на липса на достъп до сървърната компонента на Регистрационната система (офлайн режим);

- Дизайн, тестване и прилагане на евентуални промени в структурата на данните на приложението – нови индекси и заявки, добавяне на полета за данни и други малки промени при необходимост.

2.2.2. Поддръжката на СУБД Oracle съдържаща таблицата с вписваните от договорните партньори събития се състои в:

- Създаване на back-up планове и възстановяване на данните при евентуален срив на някой компонент. Поддръжката на физическите устройства, върху които се съхраняват архивите, не е предмет на настоящата поръчка;

- Помощ при технически проблеми с базата – преглеждане на журналните файлове на базата и наблюдение на вътрешните ѝ структури за потенциални проблеми;

- Проверка за оставащо място на диска и заетото място в базата и предвиждане за необходимост от повече. При нужда – добавяне на файл за данни, искане за увеличаване на заделеното място, оптимизиране на заетото;

- Помощ при евентуални ъпгрейди или пачове на СУБД Oracle.

2.2.3. Поддръжката на базата данни включва и ежемесечна профилактика на място на сървърите за бази данни и изготвяне на констативен протокол с установените проблеми или липса на такива.

2.3. Изпълнителят следва да осигури централизирана система за управление на поддръжката (help desk/service desk), в която за всички заявки, инциденти и проблеми на Възложителя се регистрират:

- дата и час на възникване;
- кратко описание на инцидента;
- идентификация на въвеждащия инцидента и този, който ще работи по него;
- приоритет – да се задават различни видове приоритети с описание на времето за реакция;

- детайлно описание на инцидента и описание на ситуацията, при която е възникнал;

- документи в различни формати, свързани с възникналия инцидент;
- статус на инцидент (незапочнат, в процес на изпълнение, приключен и др.);
- дата и час на отстраняване на инцидента и др.

Системата трябва да поддържа, като минимум следните канали за достъп на услуги:

- e-mail;
- телефон;
- уеб-портал (Self-Service Web Portal).

Поддръжката на сървърната компонента на Регистрационната система, както и на базата данни се извършва на място при Възложителя. Диагностика на докладван проблем и експертна (методическа) поддръжка на потребители на Регистрационната система може да се извършва по телефон, електронна поща и др.

3. Други изисквания към участниците.

3.1. Участниците следва да прилагат система за управление на сигурността на информацията по стандарт EN ISO 27001 или еквивалентен, с обхват в областта на поддръжка на информационни системи.

За доказване на посоченото изискване към техническото си предложение участниците представят заверено копие от валиден сертификат за внедрена система за управление на сигурността на информацията по стандарт EN ISO 27001 или еквивалентен.

3.2. Участниците следва да прилагат система за управление услугите по стандарт EN ISO 20000-1 или еквивалентен, с обхват в областта на поддръжка на информационни системи.

За доказване на посоченото изискване към техническото си предложение участниците представят заверено копие от валиден сертификат за внедрена система за управление услугите по стандарт EN ISO 20000-1 или еквивалентен.