

**ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ ЗА ТЕХНИЧЕСКА  
ПОДДРЪЖКА НА ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ ЗА ДОКУМЕНТООБОРОТ  
„АРХИМЕД“ В ЦУ НА НЗОК И 28-ТЕ РЗОК**

Изпълнителят трябва да осигури поддръжка в актуално състояние и в техническа и функционална изправност на програмния продукт за управление на документооборота „Архимед“, инсталиран и работещ в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, със следните модули:

- Arhimed eProcess
- Arhimed On-line Services
- Arhimed Work Flow.

При изпълнение предмета на поръчката следва да се извършва своевременно внедряване на всички нови версии и актуализации, свързани с промените в законодателството или с промени в документооборота на възложителя.

**I. Техническата поддръжка трябва да включва:**

1. Приемане на заявки за възникнал проблем, като изпълнителят трябва да предложи повече от един начин за приемане на заявка (по телефон, факс, електронна поща или др.) и ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и документиране на извършените дейности – работеща helpdesk система.

2. Изпълнителят 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 сринове в системата и да я поддържа в работоспособно и нормално функциониращо състояние.

4. Изпълнителят се задължава да информира Възложителя за новости в продукта и да му предоставя безплатно всички нови актуализации, 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.

5. Ако направените промени в софтуера засягат интерфейс или промяна в начина на работа на потребителите, Изпълнителят трябва да предостави на Възложителя и инструкция за потребителите, отразяващи новостите при работа с продукта.

6. Ако Възложителят приеме да внедри нова версия на продукта, която е принципно различна – ползва друга база данни, коренно различен интерфейс или принципно нова функционалност, изпълнителят е длъжен да направи обучение на минимум 2-ма специалисти от всяка РЗОК и ЦУ на НЗОК за работа с новата версия.

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

8. По време на поддръжката, Изпълнителят да оказва съдействие на специалистите на Възложителя при възникване на необходимост от пренастройване на продукта, промяна в номенклатури и др. подобни дейности.

9. Изпълнителят следва да предоставя консултации и препоръки на специалистите на Възложителя за осъществяване на пълноценна работа с продукта, правилна

експлоатация, ефективно управление за постигане на максимална надеждност и сигурност при работа с продукта.

10. Срок за реакция при получаване на заявка за проблем - до 2 работни часа в рамките на работната седмица. Това включва дейности за локализиране и диагностика на проблема, и предоставяне на указания за действия на Възложителя.

11. Срок за отстраняване на възникнал проблем в продукта:

- до 24 часа от подаване на заявката - в случай, че проблемът води до спиране на работата с продукта;

- до 2 работни дни от подаване на заявката - в случай, че проблемът влияе критично върху работоспособността и функционалността на продукта;

- до 5 работни дни от подаване на заявката - в случай, че проблемът не се отразява критично върху работоспособността и функционалността на продукта.

## **II. Спецификация на инсталациите:**

Инсталации на програмен продукт за документооборот "Архимед" /версия, актуална към датата на сключване на договора/

	<b>Брой сървърни инсталации</b>	<b>Брой клиентски инсталации</b>
ЦУ на НЗОК	1	неограничен
28 РЗОК	по 1 във всяка РЗОК	неограничен
Общо	29	неограничен