

Наименование на участника:	СИЕНСИС АД
Седалище по регистрация:	гр. София, ж.к. Бели брези, ул. Лерин № 44-46
BIC; IBAN:	
Булстат номер:	121708078
Точен адрес за кореспонденция:	гр. София 1680, ж.к. Бели брези, ул. Лерин № 44-46 (държава, град, пощенски код, улица, №)
Телефонен номер:	
Факс номер:	
Лице за контакти:	"
e mail:	

ДО
НАЦИОНАЛНАТА ЗДРАВНО-
ОСИГУРИТЕЛНА КАСА
гр. София 1407
ул. „Кричим” № 1

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА

Наименование на поръчката:	„Комплексно обслужване и системна, и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК“
----------------------------	---

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Във връзка с Решение № РД-15-42/20.02.2020 г. на Управителя на НЗОК за откриване на процедура за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията на поръчката със следното техническо предложение:

1. Срокът, за който се ангажираме да изпълняваме дейностите, включени в предмета на поръчката е 12 /дванадесет/ месеца, считано от датата на подписване на договор и в съответствие с началните дати посочени в ценовото ни предложение.

2. Съгласни сме да извършваме комплексно обслужване и системната и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, с включени всички програмни и технически средства съгласно таблицата по т. 4 на Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

3. При изпълнение предмета на поръчката ще прилагаме процесно-ориентиран подход на комплексното сервизно обслужване, включително експертна помощ, който предполага осигуряване на пълна техническа и функционална издръжка на приетата

Копия:




за сервизно обслужване техника и възстановяване пълната работоспособност на съществуващите решения при инцидент и подадена заявка от Възложителя, изградени от сървъри, сторидж, комуникационно оборудване, и софтуер за архивиране и възстановяване HP Data Protector, след евентуални повреди и сринове, а не само отделно разрешаване и разделяне на възникналите проблеми като хардуерни, програмен софтуер или софтуерни.

4. Заявяваме, че специалистите, които ще бъдат анагажирани от наша страна по изпълнението на поръчката са способни да идентифицират и оценят влиянието на възникналите проблеми на ниво интегрирано решение, а не само в рамките на отделните хардуерни или софтуерни платформи, които го изграждат.

5. Декларираме, че следгаранционното сервизно обслужване и техническа поддръжка ще се извършват съгласно изискванията на производителите на хардуера и най-добрите ИТ практики.

6. Заявяваме, че при изпълнението напредмета на поръчката ще извършваме всички дейности, посочени в т. 1.5 от Техническите изисквания и спецификации, приложение към документацията на поръчката.

7. Запознати сме, че при необходимост от замяна на дефектиралите компоненти, вложените изправни части и елементи стават собственост на Възложителя при влягането им, а заменените повредени части и елементи стават наша собственост. При извършване на ремонтни дейности ще влягаме части, които са нови, с параметри и функционалност, еквивалентни или по-добри от тези на заменените части.

8. За всички хардуерни компоненти, които не са с изтекъл жизнен цикъл, ще осигурим поддръжка от производителя или негово официално представителство в България.

9. За всички хардуерни компоненти и програмен софтуер ще осигурим възможност за ескалация към 2-ро и 3-то ниво поддръжка на производителя на хардуера.

10. Заявяваме, че при невъзможност за отстраняване на повредата на място, устройството ще се заменя с друго обратно устройство, със същите или по-високи технически показатели, при спазване параметрите на времената за обслужване. Предоставеното устройство подлежи на връщане само в случай, че повредата бъде отстранена в съответствие с условията на предоставяне на услугата.

11. Сервизното обслужване ще се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя съгласно списък с адресите на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК. Известно ни е, че са допускани отделни дейности, за които е невъзможно или нецелесъобразно да бъдат извършени на място, да бъдат извършени в сервизната ни база, като за времето на диагностика и/или ремонт на взетия компонент ще предоставяме и монтираме за ползване друг такъв - еквивалентен и/или по - добър. Транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервизната база и обратно е за наша сметка.

12. За времетраенето на договора ще извършим една профилактика на оборудването, включено в обхвата на поддръжка след одобрен от двете страни график.

13. Запознати сме, че се допуска отдалечена диагностика на системите, за да се улесни и ускори решаването на евентуален проблем, като отдалечената поддръжка може да се извърши само след получаване на надлежна оторизация за достъп до системата от упълномощени лица от страна Възложителя.

14. Предлагаме следната схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности, чрез прилагане на ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му:



Цялостният подход на СИЕНСИС АД за изпълнението се базира на глобалните стандарти за управление на проекти PMI's Global Standards for Project Management в комбинация с международно утвърдените добри практики и стандарти: ISO 20000-1:2011, ISO 27001:2013, ISO 9001:2015, ITIL Best Practices, както и предписанията на производителите.

На база дългогодишния опит на СИЕНСИС в изграждането и поддръжката на комплексни ИТ системи от критично значение в национален мащаб и предвид спецификата на системата в обхвата на поддръжка, предлагаме процедура за осигуряване протичането на сервизните процеси в съответствие с изискванията на Възложителя, която балансира между цели, рискове, въздействия и успешната доставка на очакваните резултати, адресиращи нуждите на всички заинтересованите страни в процеса на изпълнение.

Роли и отговорности:

Ръководител на проекта, съвместно с Ръководител „Сервиз“ – координира пряко изпълнението на заявки с критичен приоритет и организационните взаимодействия при ескалация.

Първо ниво поддръжка – първо ниво поддръжка са операторите в кол центъра на СИЕНСИС, които получават заявки за повреди и отговорникът за разпределяне на входящите задачи. В обхвата на отговорности на операторите се включва:

- Приемане и регистриране на сервизна заявка;
- Определяне на приоритет, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки за ремонт;
- Събиране на детайлна информация за устройствата и характера на повредата;
- Назначаване на идентификатор на случая и присвояването му към съответния технически експерт/специалист за разрешаването му;

Второ ниво поддръжка – второ ниво поддръжка са Техническите експерти /сертифицирани специалисти/ със съответната квалификация. В обхвата на отговорностите им се включват дейностите по комплексно обслужване и експертна помощ за информационно-техническата инфраструктура на ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, съгласно дефинирания в документацията за участие обхват на изпълнение.

Трето ниво поддръжка – представители на производителя на оборудването.

Трето ниво поддръжка са инженерите на производителя. Счита се за най-високото ниво по отношение на технически ескалации. Трето ниво поддръжка:

- Възпроизвеждат проблема с лабораторни симулации;
- Осигуряват или служат за връзка с инженерната поддръжка на продукта за разрешаване на дефекти в продуктите.
- Подпомагат идентифицирането на проблеми в работата на системата, които могат да бъдат причинени от софтуер/хардуер от трети страни;



**ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА ЕФЕКТИВНА ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ НА
ЗАЯВКА ЗА ПРОБЛЕМ И ДЕЙСТВИЯ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕТО МУ**

СТЪПКА 1: Оторизиран служител на Възложителя подава заявка за отстраняване на проблем/съобщение за повреда /Предложеният формат е посочен в Приложение № 1 към настоящото предложение/ в сервизния център на СИЕНСИС на специално определен за целта национален телефонен номер с денонощен достъп – 0700 16 036, факс: 02/ 958 30 36, e-mail – support@cnsys.bg или през <http://support.cnsys.bg>.

СТЪПКА 2: Оператор на СИЕНСИС назначава идентификатор за случая и издава клиентски номер (Trouble-Ticket Case) за проблема. Номерът ще бъде използван за по-нататъшни референции към случая.

СТЪПКА 3: В зависимост от посочените от оторизираният служител на Възложителя влияния върху организацията, операторът, заедно със служителя определя приоритета на проблема. Приоритетите могат да бъдат следните:

- НОРМАЛЕН /проблем слабо влияещ върху основната функционалност на работата/
- КРИТИЧЕН /проблем, влияещ върху основната функционалност на работата/

СТЪПКА 4: След определяне на приоритета приелият заявката за сервиз я прехвърля към отговорника за разпределяне на заявките, който я присвоява на съответния специалист/екип от специалисти за разрешаване.

СТЪПКА 5: През цялото време на разрешаване на проблема, оторизираното лице от страна на Възложителя може чрез назначения Trouble-Ticket Case да следи състоянието на заявката и работата по случая. Ако заявката е подадена през <http://support.cnsys.bg>, то състоянието и може да се следи On-line в системата.

СТЪПКА 6: Отстраняване на проблема.

СТЪПКА 7: В случай, че проблемът не е диагностициран/разрешен до определено време, съобразно сроковете за отстраняване на технически неизправности, случаят се ескалира, в съответствие с регламентирана схема за ескалация

СТЪПКА 8: След като проблемът е разрешен и представителят на Възложителя е съгласен, техническият експерт затваря случая и издава документ за извършената работа (Сервизна форма/CSF - предложеният формат е посочен в Приложение № 2-към настоящото предложение), като копие от документа остава в представителя на Възложителя. Документа ясно показва типа на направените ремонти, заменените части с наименование и сериини номера, настройки и др.



СХЕМА ЗА РЕАКЦИЯ И ДЕЙСТВИЯ НА ТЕХНИЧЕСКИТЕ ЕКСПЕРТИ ПРИ ВЪЗНИКНАЛ ПРОБЛЕМ

СХЕМА ЗА РЕАКЦИЯ

При постъпване на сервизна заявка телефона операторът в кол центъра на СИЕНСИС извършва следните действия:

- Събиране на информация за възникналия проблем;
- Отваря случай в HP Service Manager/HP Service Desk/ и записва следните задължителни атрибути от клиента
 - Име на оторизиран представител на Възложителя;
 - Име на организацията;
 - Телефон за връзка;
 - E-mail за връзка;
 - Адрес на повредата;
 - Описание на повредата;
 - Продуктов номер на дефектирания продукт;
 - Сериен номер на дефектирания продукт;

След извършването на гореописаните действия операторът прехвърля случая към отговорника за разпределяне на входящите задачи.

Разпределението на сервизните заявки се извършва от отговорника за разпределение на сервизни заявки в работно време или оператор в Call center в извънработно време и официални празници и почивни дни.

Заявките се разпределят спрямо присвоеният им приоритет според Процедурата за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му, както следва:

КРИТИЧЕН ПРИОРИТЕТ /Проблем, влияещ върху основната функционалност на работата/

- Разпределилият заявката известява по телефона съответния/те техническия/те експерти според категорията на компонента/продукта за постъпилата заявка.
- Присвоява случая към съответния сертифициран/и експерт/и.
- Следи за поемане на случая от сертифицирания експерт/и в рамките на 10 мин. което се установява с промяна на статуса му в HP Service Manager в In progress.
- Ако случаят не е поет в рамките на 10 мин. следва да бъде ескалиран към ръководител „Сервиз“.

НОРМАЛЕН ПРИОРИТЕТ /Проблем слабо влияещ върху основната функционалност на работата/

- Разпределилият заявката присвоява случая към съответния/те сертифициран/и експерт/и според категорията на компонента/продукта.
- Следи за поемане на случая от сертифицирания експерт/и в рамките на 60 мин., което се установява с промяна на статуса му в Service desk в In progress.
- Ако случаят не е поет в рамките на 60 мин. следва да бъде ескалиран към ръководител „Сервиз“.



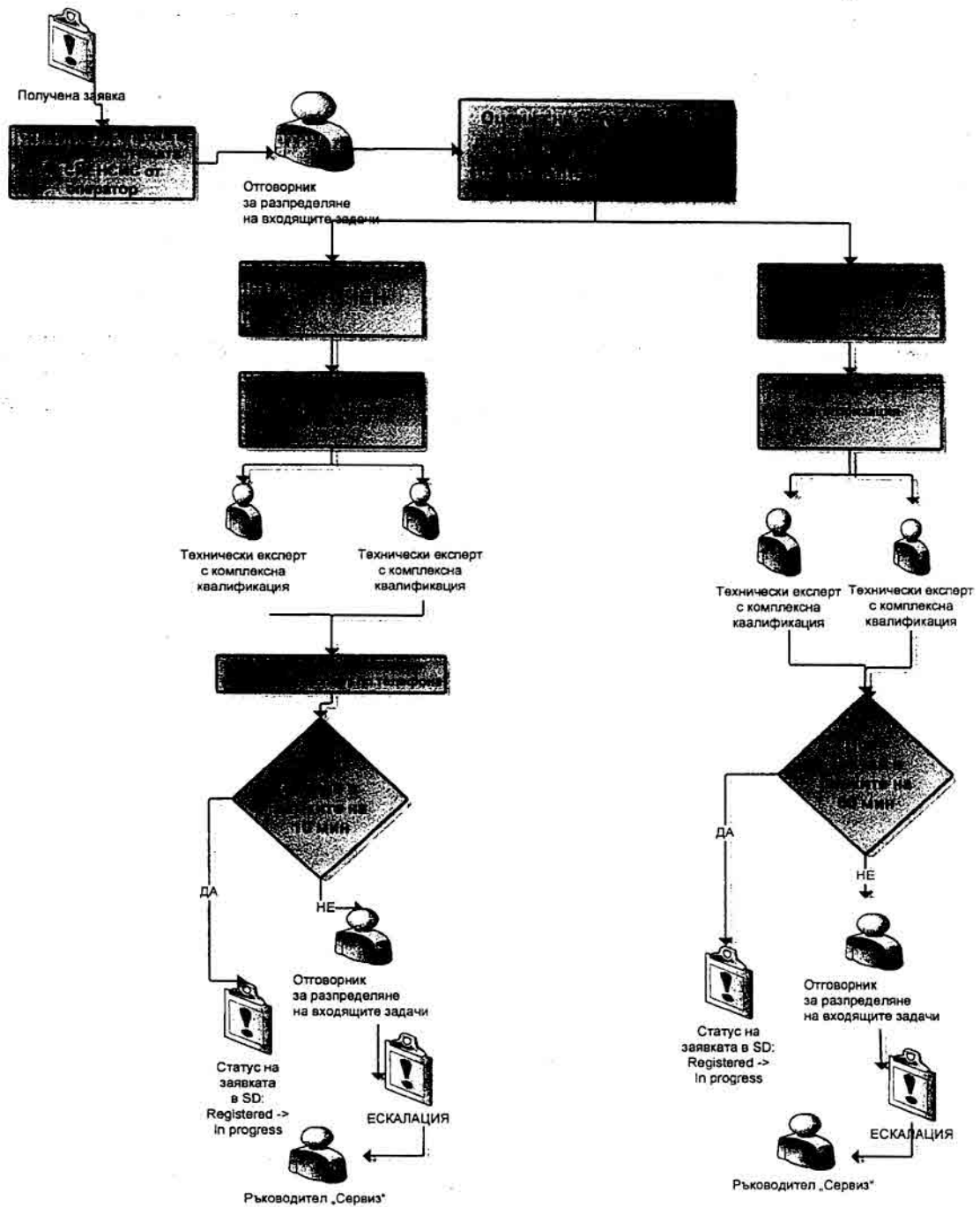
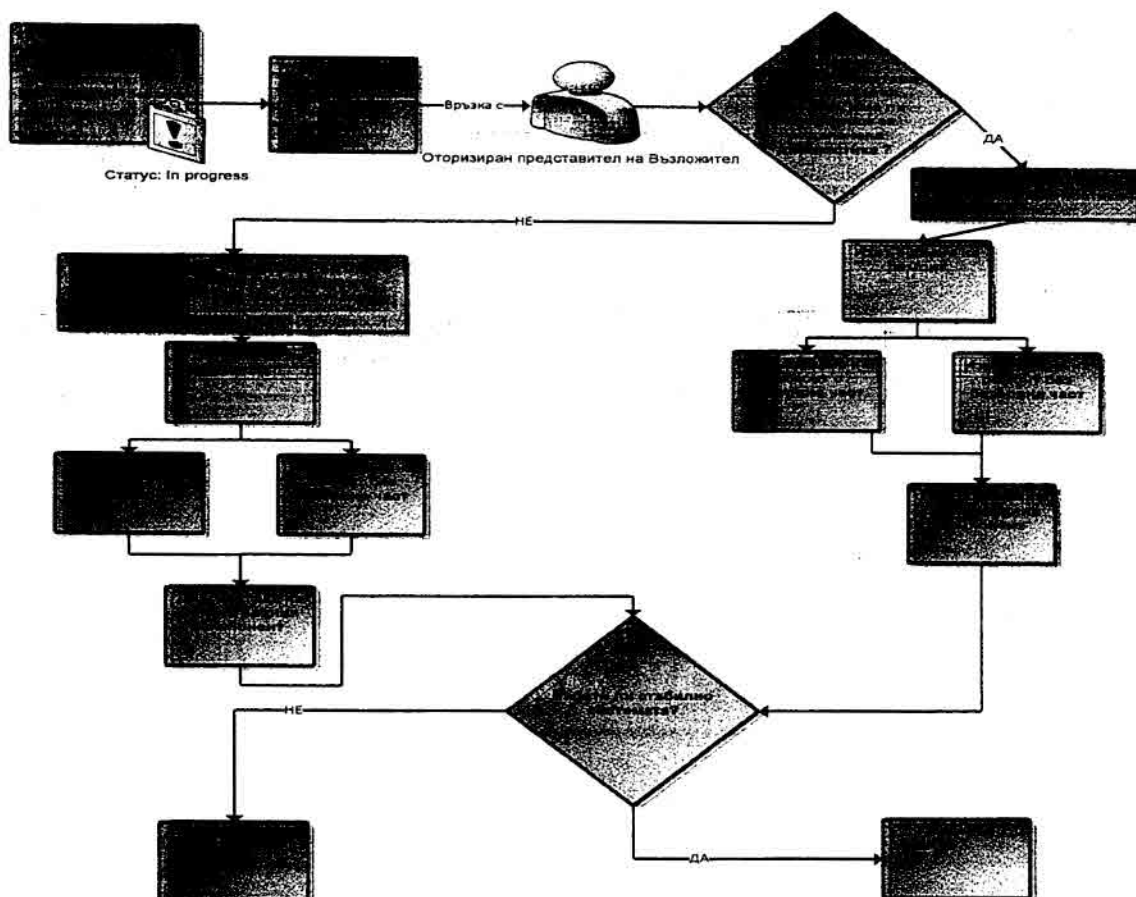


Схема за реакция при възникнал проблем



ДЕЙСТВИЯ НА ТЕХНИЧЕСКИТЕ ЕКСПЕРТИ ПРИ ВЪЗНИКНАЛ ПРОБЛЕМ



След получаване на нотификация, че има разпределен случай към него, сертифицираният технически експерт извършва проверка на входящите данни по отворената сервизна заявка и променя статуса ѝ в HP Service Manager системата на „In Progress“. Стартира се попълване на документ за извършена работа /сервизна форма CSF – Предложеният формат е посочен в Приложение № 2 към настоящото предложение/.

Сертифицираният специалист осъществява връзка с оторизиран представител на Възложителя с цел събиране на повече данни относно възникналия проблем. Стартира се Процедура DBD /Diagnose before dispatch/ в съответствие с изискванията на производителите, и се извършват следните действия:

- Събира се колкото е възможно повече информация от оторизирания представител на Възложителя за естеството на проблема.
- Какви действия е предприел персоналет на Възложителя при възникване на проблема.
- При възможност от страна на Възложителя се изисква да се изпратят логовете на компонента/системата, за да може да се извърши анализ на проблема.

(Handwritten signatures and initials)



- Ако е възможно, се стартира отдалечена диагностика на компонента.
- Оценява се, заедно с оторизирания представител на Възложителя, критичността на възникналият проблем в зависимост от това дали системата е с напълно или частично нарушена функционалност.

При невъзможност от отстраняване на проблема дистанционно, техническият експерт уговаря заедно с оторизирания представител на Възложителя посещение на място. При посещението сертифицираният специалист предприема действия за диагностициране на проблема, като следва инструкциите в „Наръчник за сервизно обслужване /Service Manual/“ на съответният продукт /компонент/.

Докато трае диагностиката случаят в HP Service Manager системата на СИЕНСИС АД е в статус „Diagnostic and Analysis“.

При работа на сервизния експерт на място, той задължително използва своя кит за работа на място, които съдържа всички необходими инструменти, в това число комплект за защита от статично електричество /ESD protection field service kit/ и стриктно спазва правилата за работа в съответствие с процедурите и предписанията на производителите.

След извършване на диагностика и определяне на необходимите части за замяна или действия за отстраняване на проблема, техническият експерт подава данните за получаване на необходимата резервна част за извършване на ремонта – при отстраняване на проблем, който изисква замяна на дефектирала част (вътрешен процес за СИЕНСИС).

Според Процедурата за работа с HP Service Manager системата на СИЕНСИС АД и случаят се присъединява на групата „Support Admin“ в статус „Order“.

След получаване на необходимата част, техническият експерт получава нотификация по e-mail, че частта е налична и случаят е в статус „Ready for replacement“.

Техническият експерт извършва необходимите действия по подмяна на частта или други по отстраняването на проблема, след което извършва диагностика на системата дали е с нормална работоспособност. В зависимост от резултата от диагностиката се предприемат следните действия:

- Системата е с нарушена работоспособност. Случаят се ескалира, съобразно регламентирана схема за ескалация.
- Системата е с нормална работоспособност. Случаят се затваря.

Финализира се с попълване на всички данни на сервизната форма и се удостоверява с подписа на оторизирания представител на Възложителя, че случаят е разрешен.




СХЕМА НА ЕСКАЛАЦИЯ НА ПРОБЛЕМ И СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ТЕХНИЧЕСКИ НЕИЗПРАВНОСТИ

Предвид значението и спецификата на системата, СИЕНСИС предлага да бъдат прилагани следните организационни взаимодействия при необходимост от ескалации на заявки с критичен и сериозен приоритет:

Първо ниво: В случай, че до 1 час и 30 мин, диагностиката все още не е приключила, случаят се ескалира чрез отварянето на сервизен случай в системата на производителя (2-ро ниво на ескалация при производителя) на съответния компонент и се уведомява Ръководителя на договора/проекта за потенциален риск от нарушаване на договорения SLA. Той от своя страна изпраща уведомление към отговорното лице/оторизиран представител на Възложителя.

Второ ниво: В случай, че диагностиката не е приключила до 2 часа и 30 минути след потвърждението на сервизната заявка, случаят се ескалира към Ръководителя на договора/проекта и Ръководителя „Сервиз“, който присвоява допълнителни ресурси за диагностицирането на проблема, дава указания на Техническия експерт/и и изпраща уведомление към Възложителя за статуса на проблема.

Трето ниво: В случай, че диагностиката не е приключила след като са изминали повече от 2 часа и 30 минути след потвърждаване на сервизната заявка, Ръководителят на проекта ескалира случая към всички заинтересовани отговорни лица от страна на Възложителя и лицето, представляващо СИЕНСИС АД. Разглеждат се всички възможни варианти за спешно възстановяване на функционалността чрез временно решение (Workaround), използване на резервни ресурси, ескалация към 3-то ниво на производителя и т.н.

Организационна схема на взаимодействията при ескалации

Минали са 1 час и 30 мин и диагностиката не е приключила	Отваряне на сервизен случай в системата на производителя	Ф	И	-	У, К	-
	Уведомяване Ръководителя на договора за потенциален риск от нарушаване на договорения SLA	Ф	И	-	-	-
	Уведомяване Възложителя потенциален риск от нарушаване на договорения SLA	И	Ф	Ф	К	Ф

(Handwritten signatures and initials)



СХЕМА НА ЕСКАЛАЦИЯ НА ПРОБЛЕМ И СРОКОВЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ТЕХНИЧЕСКИ НЕИЗПРАВНОСТИ

Предвид значението и спецификата на системата, СИЕНСИС предлага на клиент

Минали са до 2 часа и 30 мин и диагностиката не е приключила	Ескалация към Ръководител договор и Ръководител „Сервиз“	У, К	Ф	Ф	К	-
	Присвояване на допълнителни ресурси за разрешаване на случая	И	Ф	Ф	У, К	-
	Уведомление Възложител за статуса на проблема	И	Ф	Ф	-	Ф
Минали са повече от 2 часа и 30 мин и диагностиката не е приключила	Ескалация към всички заинтересовани лица от страна на Възложителя	И	Ф	У, К	К	У, К
	Разглеждане на всички възможни варианти за спешно възстановяване на функционалността	Ф	И	У, К	У, К	У, К

Легенда:
 У – дава указания
 К – консултира
 И – изпълнява
 Ф – трябва да бъде информиран

Срокове за отстраняване на технически неизправности:

Време за реакция - в рамките на 4 (четири) работни часа след получаване на заявка;

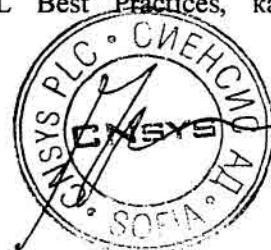
Време за отстраняване на проблем:

- Време за отстраняване на хардуерен проблем, влияещ върху основната функционалност на работата – до 24 часа, след установяване на проблема.
- Време за отстраняване на хардуерен проблем, слабо влияещ върху основната функционалност на работата – не повече от 15 работни дни, след установяване на проблема.
- Време за отстраняване на софтуерен проблем – във възможно най-кратки срокове (best effort).

В тази връзка предлагаме и форма на заявка за отстраняване на проблем
/Приложение № 1/

СИЕНСИС АД разполага с над 21 години практически опит в осигуряването на цялостно, висококачествено комплексно обслужване на критични ИТ решения и системи на корпоративни и държавни институции в национален мащаб. На база глобалните стандарти за управление на проекти PMI's Global Standards for Project Management в комбинация с международно утвърдените добри практики и стандарти: ISO20000-1:2011, ISO27001:2013, ISO9001:2015, ITIL Best Practices, както и в

(Handwritten signatures)



съответствие с предписанията на производителите е изготвена подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем.

За всяка извършена дейност по комплексното обслужване, специалистите на СИЕНСИС АД, в случай, че изпълнението ни бъде възложено, ще попълват и подписват документ, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. /Приложение № 2/

Едно копие от тези документи се предоставя на упълномощените представители на НЗОК.

В случай че СИЕНСИС АД бъде избран за Изпълнител, за осигуряване на достъп до местата за извършване на услугата, СИЕНСИС АД ще представи списък с имената на специалисти, които ще извършват дейностите по предмета на поддръжката.

Запознати сме че поддръжката не включва доставка на нови версии на софтуерни лицензи и ъпдейти.

15. Предлагаме следните срокове за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката:

15.1. Време за реакция - в рамките на 4 (словом: четири) работни часа, след получаване на заявка от Възложителя;

15.2. Време за отстраняване на проблем:

15.2.1. Време за отстраняване на хардуерен проблем, влияещ върху основната функционалност на работата – до 24 (словом: двадесет и четири) часа след установяване на проблема;

15.2.2. Време за отстраняване на хардуерен проблем, слабо влияещ върху основната функционалност на работата – не повече от 15 (словом: петнадесет) работни дни, след установяване на проблема;

15.2.3 Време за отстраняване на софтуерен проблем – във възможно най-кратки срокове в зависимост от спецификата на проблема (best effort).

16. За изпълнение на дейностите по предмета на поръчка ще изготвим и предложим на Възложителя подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем.

17. За всяка извършена дейност по комплексното обслужване, нашите служители ще попълват и подписват документ, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. Едно копие от тези документи ще се предоставя на упълномощените представители на НЗОК.

18. Декларираме, че сме запознати напълно с всички условия, обстоятелства и изходни данни, необходими за изпълнение на обществената поръчка и приемаме условията на проекта на договора към документацията на обществената поръчка.

19. Декларираме, че при изготвяне на офертата ни са спазени задълженията, свързани с данъци и осигуровки, опазване на околната среда и условията на труд.

Приложения: образци, съгласно текста и копие на сертификат по т. 8 от Техническите изисквания и спецификации (ISO/IEC 20000-1:2011)

Дата: 24.03.2020 г.

Име и фамилия: I


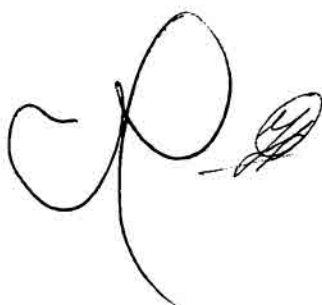
Подпис на лицето (и печат):



Several handwritten signatures in black ink, some appearing to be initials or full names, written over the signature line.

ЗАЯВКА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ

Име		телефон / e-mail
КРИТИЧЕН	Проблем, влияещ върху основната функционалност на работата	<input type="checkbox"/>
НОРМАЛЕН	Проблем слабо влияещ върху основната функционалност на работата	<input type="checkbox"/>
Софтуерен проблем		<input type="checkbox"/>
Клиентът изисква информация или помощ по въпросите на възможностите на продукт, инсталация или конфигурация		<input type="checkbox"/>
*Кратко описание на проблема		
Действия предприети от страна на персонала, преди подаване на заявката (ако е приложимо)		
Описание на дефектиралата техника		
*Производител		
*Сериен номер		
Партиден номер		
Модел		


ФОРМА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ

EN SYS Customer Support Form / Заявка за услуги

Help desk ID: _____

Support specialist / Службеник специалист: _____

Customer contact / Писмо за клиент: _____

Customer e-mail / Електронен адрес на клиента: _____

Customer information / Данни на клиента: _____

Standard Time: _____

Urgent hours / Travel hours: _____

Priority status / Приоритет:

- ☐ Site down
- ☐ System down
- ☐ Network down
- ☐ Serious problem
- ☐ Performance decline
- ☐ Configuration
- ☐ Information

Date RECEIVED: DD MM YY Time: _____

Type of equipment: _____

Model description: _____

Date STARTED: DD MM YY Time: _____

Product №: _____

Serial №: _____

Date FINISHED: DD MM YY Time: _____

Product №: _____

Serial №: _____

Customer comments / Коментари на клиента: _____

Problem details / Описание на проблема: _____

Follow up action / Последващи действия: _____

Parts order №: _____

End user invoice date: DD MM YY

Other information: _____

Part №: _____

QTY: _____

Defect repair serial №: _____

New repair serial №: _____

☐ Standard warranty ☐ After warranty ☐ Extended warranty

Service site / Место на извършване: ☐ On site ☐ Service center ☐ External

Contact № / № на проблемния процес / Телефонен номер: _____

Date: DD MM YY

Additional / Order information / Коментари на клиента: _____

Final approval: _____

Support specialist signature: _____

Customer signature: _____

Последна информация на тел.: (02) 958 36 00 или на www.en-sys.bg

SUPPORT ENGINEER COPY

[Handwritten signatures]

