

I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

1. Предмет и описание на обществената поръчка

Предметът на настоящата поръчка е „Усъвършенстване на работните процеси по обслужване на договорните партньори на Националната здравноосигурителна каса“.

Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) е юридическо лице, което се състои от Централно управление (ЦУ) - със седалище в София, и районни здравноосигурителни каси (РЗОК) във всеки от 28-те областни центрове на България.

Пред НЗОК, като административна структура, имаща за цел да осигурява, гарантира и подобрява достъпа на осигурените лица до медицинска помощ, стоят множество предизвикателства свързани с:

- Усъвършенстване на работните процеси с оглед оптимизиране на разходите и постигане на пълно съответствие със законодателството;
- Автоматизация на процесите по обработка на подадените отчетни данни;
- Разширяване на набора от услуги предоставяни по електронен път;
- Предоставяне на законосъобразни Електронни услуги чрез интеграция с централната платформа на е- Правителство;
- Спазване принципа на служебното начало за еднократно събиране и многократно използване на данни в структурите на централните и местните власти;
- Осигуряване на връзка между стратегически цели и оперативна дейност.

Основен приоритет на НЗОК е въвеждане на съвременни подходи за усъвършенстване на дейността с цел посрещане на тези предизвикателства.

Дейността, включена в предмета на поръчката е насочена към усъвършенстване и унифициране на изпълнението на работните процеси по обслужване на договорните партньори (ДП) на НЗОК - общопрактикуващи лекари, лекари специалисти, лекари по дентална медицина, лечебни заведения, оказващи болнична помощ, аптеки и лечебни заведения, извършващи лабораторни изследвания.

2. Нормативна рамка, стратегически документи

- Закон за здравното осигуряване;
- Закон за здравето;
- Закон за лечебните заведения;
- Правилник за устройството и дейността на Националната здравноосигурителна каса;
- Национални рамкови договори 2014.

3. Цел на проекта

Основната цел, към която е насочена обществената поръчка е да се направи преглед и описание на работните процеси, свързани с обслужване на ДП на НЗОК и след систематизиране на информацията да се премине към тяхното усъвършенстване. Тя ще бъде постигната чрез:

- Описание и анализ на ключовите работни процеси, свързани с управление на взаимоотношенията с ДП на НЗОК;
- Осигуряване на възможност за мониторинг и контрол на описаните процеси;
- Осигуряване на възможност за събиране на количествена и качествена информация за протичане на работните процеси изпълнявани в продукционните системи на НЗОК и за интеграция с внедрената Специализирана система за бизнес анализи на НЗОК;
- Анализ и подобряване на комуникацията между НЗОК и РЗОК;

- Подобряване и унифициране на начина за изпълнение на сходни дейности в различните РЗОК;
- Оптимизиране структурата на организацията с цел избягване на дублиращи се функции и подобряване на ефективността и ефикасността при управление на работните процеси.

4. Очаквани резултати

- Обединяване на идентифицираните работни процеси, свързани с обслужване на ДП в Регистър на процесите, който съдържа:
 - Общ макро-модел на идентифицираните работни процеси, свързани с обслужване на ДП на НЗОК,
 - Декомпозирани модели на работни процеси от общия модел до следващо ниво,
 - Детайлни диаграми на работните процеси в текущо състояние,
 - Изградена класификационна диаграма на информационните системи, ползвани в идентифицираните работни процеси;
- Установени възможности за подобрене на описаните работни процеси;
- Извършен анализ на обмена на документи и данни в рамките на моделираните работни процеси;
- Разработени предложения за усъвършенстване на работните процесите;
- Разработен план за извършване на конкретни мероприятия за прилагане на предложенията за подобрене;
- Разработени модели на унифицирани работни процеси, свързани с обслужване на ДП на НЗОК, който включва работни процеси в ЦУ на НЗОК и работни процеси за всеки тип РЗОК, определен в Етап 2 от поръчката;
- Одобрен от Възложителя унифициран шаблон на вътрешна процедура, която регламентира изпълнението на моделираните и унифицирани работни процеси;
- Цялостно подобряване на изпълнението на работните процеси в архитектурата на информационните системи на НЗОК;
- Разработени и актуализирани вътрешни процедури за всеки от моделираните унифицирани работни процеси, създадени в рамките на Етап 3 от поръчката;
- Изграждане на среда за функциониране на специализиран софтуерен продукт за моделиране и анализ на работните процеси;
- Доставен софтуерен продукт за моделиране и анализ на работни процеси с лиценз за едно работно място;
- Разработена функционалност на специализирания софтуер за моделиране и анализ на работни процеси за автоматизирано създаване на вътрешни процедури на база диаграмите на работни процеси;
- Обучени до 5 ключови потребители за работа с доставения софтуер и заложените в него методи за моделиране;
- Проведени 2 еднодневни заключителни семинара за общо 50 служители на НЗОК и РЗОК и представени резултати от проекта на общо 50 служители на НЗОК и РЗОК.

5. Използвани съкращения и термини

НЗОК	Националната здравноосигурителна каса
РЗОК	Района здравноосигурителна каса
ЦУ	Централно управление
ДП	Договорни партньори
UML	Unified modeling language
BPMN	Business process modeling notation

Value-added chain (VAD)	Верига на добавена стойност – тип описание на работните процеси на високо ниво
Event-driven process chain (EPC)	Подход за детайлно описание на работни процеси като последователност от събития и действия.
Работен процес	Работния процес се състои от последователност от стъпки, които се изпълняват в точно определен ред и преобразуват входящи потоци от данни в конкретни резултати, ползвайки ресурси.

6. Източници на информация

- Закон за здравното осигуряване;
- Закон за здравето;
- Закон за лечебните заведения;
- НРД 2014 за медицински дейности;
- НРД 2014 за дентални дейности;
- Правилник за дейността и устройството на НЗОК;
- Годишни планове и отчети на НЗОК;
- Методики за остойностяване и заплащане на медицинската помощ;
- Вътрешни документи, свързани с изпълнението на процесите (функционални характеристики, наръчници, инструкции, заповеди и др.).

7. Място и срок за изпълнение на поръчката

7.1. Място: ЦУ на НЗОК, гр. София, ул. „Кричим” 1.

Дейностите по описание и анализ на работните процеси ще изискват посещение на две РЗОК и едно поделение на РЗОК. Конкретните РЗОК и поделение на РЗОК ще бъдат уточнени в хода на изпълнение на поръчката.

7.2. Срок: Срокът за изпълнение на поръчката е до 4 календарни месеца, считано от датата на сключване на договора.

8. Предоставяне на документация за участие

Документацията за участие се получава от отдел „Деловодни и архивни дейности” в ЦУ на НЗОК, гр. София, ул. „Кричим” № 1, партер, стая 109, като е осигурен и пълен достъп по електронен път до документацията за участие на интернет адреса на НЗОК, www.nhif.bg в рубрика „Търгове“, подрубрика „Процедури провеждани по реда на ЗОП“.