

## **II. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

### **1. Изисквания към начина на изпълнение**

#### **1.1. Етапи на изпълнение**

##### **1.1.1. Етап 1: Описание на работните процеси в текущо състояние**

Съгласно чл. 6 от закона за здравното осигуряване, НЗОК се състои от ЦУ, районни здравноосигурителни каси (РЗОК) и поделения на РЗОК.

Изпълнителят трябва да извърши описание на текущите работни процеси, свързани с обслужване на ДП в рамките на ЦУ на НЗОК, две типови РЗОК и едно типово поделение на РЗОК.

Изпълнителят трябва да обособи три типа РЗОК (включително поделение на РЗОК) на база обема дейности, свързани с обслужване на ДП на НЗОК и да предложи на Възложителя по една от тип за включване в обхвата на проекта.

Работните процеси, които следва да бъдат описани, са ключовите дейности по управление на договорни отношения със следните типове партньори:

- Общопрактикуващи лекари;
- Лекари специалисти;
- Лекари по дентална медицина;
- Лечебни заведения, оказващи болнична помощ;
- Аптеки;
- Лечебни заведения, извършващи лабораторни изследвания.

Дейности, свързани с подпомагане сключването, изпълнение на договорите с партньори и контрол на изпълнението, се извършват в следните дирекции от специализираната администрация в ЦУ на НЗОК:

- Дирекция "Болнична медицинска помощ";
- Дирекция "Извънболнична медицинска и дентална помощ";
- Дирекция "Лекарствени продукти, медицински изделия и контрол по предписване и отпускане".

РЗОК отговаря за сключване, изменение и прекратяване на договорните отношения с партньорите на НЗОК, както и за осъществяване на непосредствения контрол по изпълнение на договорите за оказване на медицинска и дентална помощ.

Изпълнителят трябва да изпълни дейностите от етапа с помощта на доставения специализиран софтуер за моделиране и анализ на работните процеси.

Изпълнителят следва да извърши следните дейности:

##### **1.1.1.1. Доставка на специализиран софтуер за моделиране и анализ на работни процеси**

Доставката на специализиран софтуер за моделиране и анализ на работните процеси има за цел да подпомогне изпълнението на настоящия проект, както и да се създаде капацитет в НЗОК за бъдещо самостоятелно поддържане, актуализиране и развитие на изградения управленски модел на работните процеси. Освен това доставеният софтуер ще послужи за софтуерна платформа на Регистъра на процесите съгласно т.4 от раздел I.

Необходимо е Изпълнителят да достави лиценз за едно работно място на специализиран софтуер за моделиране на работни процеси. Доставеният софтуер за моделиране на работните процеси трябва да осигурява възможности за:

- Поддържане на множество подходи за създаване архитектура на организацията, включително процесни диаграми като Value-added chain, Event-driven process chain, UML, BPMN 2.0, моделиране на организационни структури, моделиране на приложни системи, моделиране на обмен на данни и др.;



- Съхранение на създадените диаграми и обекти в обща база данни. В случай, че е необходимо лицензиране на използваната системата за управление на база данни, Изпълнителят трябва да достави такъв лиценз, без ограничения в съхранявания обем данни.
- Възможност за многократно използване на един и същи обект в различни диаграми, което осигурява взаимосвързаност между диаграмите. Например, при редактиране наименованието на обект в една диаграма, трябва да се актуализира автоматично във всички други диаграми, в които участва;
- Възможност за извършване на аналитични справки от потребителите, без писане на програмен код;
- Възможност за извършване на изчисления в самия софтуер, по отношение на времена, разходи и др. – например сумиране на времена за изпълнение на стъпки от работен процес;
- Функционалност за създаване на специфични потребителски отчети за автоматизирано генериране на документи във формат .doc, xls, .html.
- Съхранение на две или повече версии за дадена диаграма, както и автоматично графично съпоставяне на промените за 2 избрани от потребителя версии. Целта е Възложителят да поддържа управление на промените на създадените описания.

Изпълнителят трябва да обоснове, че предложения от него софтуер покрива всички горепосочени изисквания като представи и екранни форми (скрийншоти), където е приложимо.

Софтуерът трябва да бъде с едногодишна техническа поддръжка, която включва като минимум: отстраняване на дефекти, обновяване на версиите при наличие на нови такива, достъп до системата за техническа поддръжка на производителя, оказване на техническа помощ по телефон или електронна поща.

Изпълнителят трябва да извърши инсталация и конфигуриране на софтуера на едно работно място на хардуер, осигурен от Възложителя.

Необходимо е Изпълнителят да обучи до 5 ключови потребители, служители на Възложителя, за работа с доставения софтуер за описание на процеси и ползваните в него методи за моделиране. За целта Изпълнителят трябва да осигури:

- Зала за обучение и оборудване

Залата за провеждане на обученията (собствена или наета) трябва да е с капацитет най-малко 5 участника и трябва да разполага с изправна климатична инсталация или отопление и следното оборудване:

- Персонален компютър за всеки участник, на който са инсталирани лицензирани версии на доставения софтуер за описание на процеси.
- Мултимедиен проектор,
- Интернет връзка,
- Флип чарт с маркери;

- Материали на български език за всеки един от участниците в обученията.

#### **1.1.1.2. Създаване на архитектура на процесите**

Изпълнителят трябва да идентифицира работните процеси, свързани с обслужване на ДП в НЗОК и три типови РЗОК (включително поделение на РЗОК).

Въз основа на тази информация е необходимо Изпълнителят да изгради общ модел на работните процеси с помощта на доставения специализиран софтуер за моделиране и анализ на процесите. Изпълнителят следва да извърши анализ относно необходимостта от декомпозиране на работните процеси от общия модел на следващо ниво на детайлност и да изгради съответните диаграми.



Неразделна част от създаването на архитектурата на работните процеси в НЗОК е изграждане на диаграма на организационната структура на НЗОК, включително и на РЗОК в обхвата на поръчката.

В рамките на тази дейност Изпълнителят трябва да разработи в доставения софтуер за моделиране и анализ и класификационна диаграма на приложните софтуерни системи, използвани в идентифицираните работни процеси.

Изградената архитектура на работните процеси е основа за детайлно описание на работните процеси в следващата дейност от етапа.

#### **1.1.1.3. Детайлно описание на работните процеси в текущо състояние**

Изпълнителят трябва да разработи детайлни диаграми на описаните в архитектурата работни процеси като използва специализирания софтуер за моделиране и анализ на работни процеси. Всяка диаграма трябва да съдържа най-малко:

- Условия за стартиране на работния процес;
- Стъпки от процеса в тяхната последователност;
- Изпълнители на всяка стъпка от процеса;
- ИТ системи, подпомагащи изпълнението на стъпките от процеса;
- Документи и/или данни, които се ползват при или създават в следствие изпълнението на стъпките от процеса;
- Резултати от процеса;
- Времеви характеристики за изпълнение на процеса в съответствие с нормативната уредба;
- Взаимовръзки с други работни процеси.

#### **1.1.1.4. Регистър на процесите**

Изпълнителят трябва да обедини 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.

#### **Резултати от Етап 1:**

- Общ модел на работните процеси свързани с обслужване на ДП на НЗОК;
- Изградена класификационна диаграма на информационните системи, ползвани в идентифицираните работни процеси;
- Декомпозирани модели на работни процеси от общия модел до следващо ниво;
- Детайлни диаграми на работните процеси в текущо състояние;
- Доставен и инсталиран специализиран софтуерен продукт за моделиране и анализ на работни процеси;
- Създаден Регистър на процесите;
- Обучени до 5 ключови потребителя за работа с доставения софтуер и заложените в него методи за моделиране.

#### **1.1.2. Етап 2: Анализ, изготвяне на предложения за подобрене и унифициране на работните процеси**

Целта на Етап 2 е, на база детайлен анализ на описаните работни процеси в текущо състояние, да се стигне до конкретни предложения за подобрене на дейността. В резултат, Изпълнителят трябва да предложи унифицирани работни процеси, свързани с обслужване на ДП в НЗОК и трите обособени в Етап 1 типа РЗОК.



Изпълнителят трябва да демонстрира познаване на различни техники и подходи за анализ на работните процеси с цел набелязване на възможности за подобрене.

Необходимо е, при изпълнение на Етап 2 от поръчката, Изпълнителят да анализира, с помощта на подходящи методи, ключовите работни процеси и организационната структура в НЗОК и РЗОК с оглед на следните примерни критерии:

- Подобряване взаимодействието между различните структурни звена, усъвършенстване на организационната структура;
- Намаляване времена за извършване на дейностите;
- Автоматизация на работните процеси;
- Оптимизиране на разходи за изпълнение.

Изпълнителят трябва да извърши анализ на обмена на документи и данни, по отношение на описаните в предходния етап процеси. Анализът трябва да показва обмена на данни в следните аспекти:

- Обмен на документи и данни в рамките на ЦУ на НЗОК;
- Обмен на документи и данни в рамките на РЗОК;
- Обмен на документи и данни между ЦУ на НЗОК и РЗОК.
- Обмен на документи и данни между ЦУ на НЗОК, РЗОК и други структури (ГРАО, НАП, МВР, НОИ).

При анализ на обмена на данни трябва да се идентифицират приложните системи, които са източници или хранилища на данните.

Въз основа на извършения анализ на работните процеси и установените възможности за подобрене, Изпълнителят трябва да разработи конкретни предложения за усъвършенстване на работните процеси и организационната структура в НЗОК.

Изпълнителят следва да разработи подробен план за прилагане на приетите от Възложителя предложения за усъвършенстване, който да включва:

- Конкретни мероприятия, които ще доведат до внедряване на предложението;
- Времеви рамки за изпълнение на мероприятията;
- Отговорници за изпълнение на мероприятията;
- Необходими условия и ресурси за прилагане.

На база описаните работни процеси в текущо състояние, извършения анализ и разработените предложения за подобрене, Изпълнителят трябва да проектира и моделира унифициран модел на работните процеси, който включва:

- Работни процеси в ЦУ на НЗОК;
- Работни процеси за всеки тип РЗОК, определен в Етап 1 от поръчката.

Унифицираните работни процеси ще послужат за внедряване на единен подход за изпълнение на дейностите, свързани с обслужване на ДП на НЗОК във всички 28 РЗОК и техните поделения.

#### **Резултати от Етап 2:**

- Установени възможности за подобрене на процесите и организационната структура;
- Доклад за извършен анализ на обмена на документи и данни в рамките на моделираните работни процеси;
- Доклад с предложения за усъвършенстване на работните процесите;
- План за извършване на конкретни мероприятия за прилагане на предложенията за подобрене;
- 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.



### **1.1.3. Етап 3: Разработване и актуализиране на вътрешни процедури за изпълнение на работните процеси**

Основна цел на етапа е да се автоматизира процеса по актуализация и разработване на подробни вътрешни процедури за всяко работно място, която регламентира изпълнението на моделираните и унифицирани работни процеси.

Изпълнителят следва да разработи шаблон на вътрешна процедура, който да съдържа:

- Цел и описание;
- Правно основание;
- Отговорен за изпълнението на процеса;
- Условия за стартиране на процеса;
- Описание на стъпките на работния процес, включително изпълнител, документооборот, ползвани ИТ системи;
- Резултати от процес;а
- Връзки с други работни процеси.

Изпълнителят трябва да разработи вътрешни процедури за описаните в доставения специализиран софтуер унифицирани работни процеси.

Изпълнителят трябва да разработи функционалност на специализирания софтуер за моделиране и анализ на работни процеси за автоматизирано създаване на вътрешни процедури на база диаграмите на работни процеси. Необходимо е Изпълнителят да обучи до 5 ключови потребители, служители на Възложителя, за работа с тази функционалност.

#### **Резултати от Етап 3:**

- Унифициран шаблон на вътрешна процедура, която регламентира изпълнението на моделираните и унифицирани работни процеси;
- Разработени и актуализирани вътрешни процедури за всеки от моделираните унифицирани работни процеси, създадени в рамките на Етап 2 от поръчката;
- 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 потребителя за работа с разработената функционалност на специализирания софтуер за моделиране и анализ на работни процеси за автоматизирано създаване на вътрешни процедури на база диаграмите на работни процеси.

### **1.1.4. Етап 4: Провеждане на заключителни семинари**

Изпълнителят трябва да представи резултатите от проекта на 2 заключителни семинара за общо 50 служителя на НЗОК и РЗОК.

Заклучителните семинари ще са с продължителност 1 (един) ден и ще се проведат в гр. София, ЦУ на НЗОК в зала, осигурена от Възложителя.

Задължение на Изпълнителя е да осигури лектори и програма на заключителните семинари. Програмата следва да включва представяне на резултатите от Етап 1 до 3 и да бъде предварително съгласувана с Възложителя.

Изпълнителят трябва да предостави присъствен списък от провеждането на заключителните семинари, който съдържа: име и фамилия на участника, заемана длъжност, телефон/e-mail за контакт, подпис.

#### **Резултати от Етап 4:**

- Проведени еднодневни заключителни семинари за общо 50 служители на НЗОК и РЗОК;
- Представени резултати от проекта на общо 50 служители на НЗОК и РЗОК.



## **1.2. Материали по изпълнението**

Изпълнителят трябва да представи на възложителя следните отчетни продукти:

### **1.2.1. Доклад от изпълнение на Етап 1: Описание на работните процеси в текущо състояние, който трябва да съдържа:**

- Диаграма на високо ниво на работните процеси свързани с обслужване на ДП на НЗОК;
- Класификационна диаграма на информационните системи, ползвани в идентифицираните работни процеси;
- Диаграми на работни процеси декомпозирани от общия модел до следващо ниво;
- Детайлни диаграми на работните процеси свързани с обслужване на ДП на НЗОК в текущо състояние;
- Протокол, удостоверяващ извършена доставка и инсталация на специализиран софтуер за моделиране и анализ на работните процеси;
- Протокол, удостоверяващ пускането в експлоатация на Регистър на процесите;
- Отчет от проведено обучение на до 5 ключови потребителя, служители на Възложителя, за работа с доставения софтуер за описание на процеси и ползваните в него методи за моделиране, който включва:
  - Програма на обучението,
  - Учебни материали,
  - Присъствен списък на участниците.

### **1.2.2. Доклад от изпълнение на Етап 2: Анализ, изготвяне на предложения за подобрене и унифициране на работните процесите, който трябва да съдържа:**

- Доклад, съдържащ описание на установени възможности за подобрене на работните процеси и организационната структура;
- Анализ на обмена на документи и данни в рамките на моделираните работни процеси;
- План за извършване на конкретни мероприятия за прилагане на предложенията за подобрене;
- Диаграми на унифицирани работни процеси, свързани с обслужване на ДП на НЗОК, които включват работни процеси в ЦУ на НЗОК и работни процеси за всеки тип РЗОК, определен в Етап 1 от поръчката.

### **1.2.3. Доклад от изпълнение на Етап 3: Разработване и актуализиране на вътрешни процедури за изпълнение на работните процеси, който трябва да съдържа:**

- Унифициран шаблон на вътрешна процедура, която регламентира изпълнението на моделираните и унифицирани работни процеси;
- Разработени и актуализирани вътрешни процедури за всеки от моделираните унифицирани работни процеси, създадени в рамките на Етап 2 от поръчката;
- Отчет от проведено обучение на до 5 ключови потребителя, служители на Възложителя, за работа с разработената функционалност на специализирания софтуер за моделиране и анализ на работни процеси за автоматизирано създаване на вътрешни процедури на база диаграмите на работни процеси.

### **1.2.4. Доклад от изпълнение на Етап 4: Провеждане на заключителен семинар, който трябва да съдържа:**

- Програма на проведените заключителни семинари;
- Присъствен списък на участниците.



### 1.3. Приемане на работата

- Приемането на материалите по изпълнението се извършва чрез подписване на двустранен приемо-предавателен протокол от упълномощени представители от страна на Възложителя и Изпълнителя;
- След предаване на доклад по изпълнението от страна на Изпълнителя, Възложителят разглежда и в срок до 5 работни дни уведомява Изпълнителя за приемане или връщане за допълване или отстраняване на констатирани несъответствия;
- В случай, че бъдат установени несъответствия на изпълнението с уговореното или бъдат констатирани недостатъци, Възложителят може да откаже приемането на резултата до отстраняването им. Констатираните отклонения и недостатъци се описват в двустранен протокол, в който се посочва и срок, не по-малък от 5 работни дни, за отстраняването им за сметка на Изпълнителя;
- Цялостната работа по проекта се приема с подписването на окончателен приемо-предавателен протокол, който е основание за извършване на плащане.

### 1.4. Изисквания за докладване

Докладването от страна на Изпълнителя включва следните видове документи:

- Встъпителен доклад - представя се в срок от 10 (десет) работни дни от подписването на договора и включва подробен план за работата и изпълнение на етапите на проекта;
- Междинни доклади за напредъка по изпълнението на поръчката - представят се до 5-то число на месеца и съдържат информация за извършените дейности, постигнати резултати, срещнати проблеми и рискове през предходния едномесечен период.
- Окончателен доклад - окончателен доклад трябва да бъде представен 10 (десет) работни дни преди края на периода, предвиден за изпълнение на проекта и трябва да включва обща оценка на проекта, всяко отклонение от началния план-график и резултати от направените проучвания на каквито и да са проблеми, които биха могли да се появят при изпълнението на договора.

Докладите трябва да бъдат представени на български език, в един екземпляр на хартиен и електронен носител.

### 2. Изисквания към техническото предложение

Предмет на техническото предложение на кандидата за изпълнител е конкретна методология за изпълнение на етапите на поръчката, която трябва да включва:

- Описание на обхвата на анализа на организационната архитектура като демонстрира ясен подход с инструменти, техники, примерни шаблони на документи, които ще бъдат използвани;
- Описание на подход и методология за моделиране на работни процеси;
- Описание на подход за идентифициране на несъответствия в работните процеси и мерки за усъвършенстване;

Подробно описание на подхода за управление на проекта, включително предварителен план-график за изпълнение на дейностите от етапите и предварителен анализ на риска.