

1 Техническо предложение за изпълнение на поръчката на участника (Приложения № 8)

Наименование на участника:	Парафлоу Комуникейшъс ООД
Седалище по регистрация:	гр. София 1700, бул. Никола Габровски 79
BIC; IBAN:	BIC: INGBBGSF; IBAN: BG19INGB91451001682611
Булстат номер:	831913775
Точен адрес за кореспонденция:	България, гр. София, п.к. 1700, бул. Никола Габровски 79 (държава, град, пощенски код, улица, №)
Телефонен номер:	+ 359 2 9604200
Факс номер:	+ 359 2 9604218
Лице за контакти:	Константин Беремлийски
e mail:	office@paraflow.bg

ДО
НАЦИОНАЛНАТА
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА
гр. София 1407
ул. „Кричим“ № 1

**ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА**

Наименование на поръчката:	„Миграция на 23 РЗОК към активната директория и централизираната система на електронна поща в НЗОК“
----------------------------	---

УВАЖАЕМА Г-ЖО УПРАВИТЕЛ,

На основание Ваше Решение № РД-15-88/07.10.2014 г. за откриване на процедура за възлагане на обществена поръчка заявяваме, че желаем да участваме в процедурата при условията, посочени в обявлението и документацията за участие със следното техническо предложение:

1. Декларираме, че настоящото предложение е валидно 90 дни от крайния срок за подаване на офертите и ще остане обвързващо за нас, като може да бъде прието по всяко време преди изтичане на този срок.

2. Срокът, за който ще извършим миграцията на 23 РЗОК към активната директория и централизираната система на електронна поща в НЗОК е до 4 (четири) месеца, считано от датата на подписване на договора.

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000001



3. Ще извършим мигрирането в 23 РЗОК съгласно миграционния план, представен в т.2 от раздел II на документацията за участие в процедурата.

4. В рамките на срока по т.2 от настоящото предложение ще извършим дейностите по разработки и внедрявания, предмет на обществената поръчка при следния индикативен план-график:

Моля, вижте Приложение Б към настоящото предложение.

(представя се детайлен индикативен график за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката)

5. При изпълнение на договора ще осигурим абонаментна поддръжка на всички внедрени базови инфраструктурни услуги при условията и сроковете, посочени в т.4 от раздел II на документацията за участие в процедурата.

6. Въз основа на представеното в т.1 от раздел II на документацията за участие описание на съществуващите базови инфраструктурни услуги в НЗОК заявяваме, че ще изпълним дейностите по предмета на поръчката без да се налага закупуване на допълнителни софтуерни лицензи и на техника.

Приложения към настоящото предложение:

1. Приложение А – Приложение А – Подробно описание на предложението на участника съгласно Раздел I – „Пълно описание на предмета на поръчката“ и Раздел II – „Технически изисквания и спецификации“ от документацията с представяне на детайлно документиране на процеса на миграция и начина за тестване и приемане на резултатите;
2. Приложение Б - Детайлен индикативен график за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката;
3. Декларация за осигуряване на абонаментна поддръжка на всички внедрени инфраструктурни услуги при условията и сроковете, посочени в т.4 от раздел II на документацията за участие в процедурата.
4. Приложение В - Описание на сервизната процедура и Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки на Парафлоу Комуникейшънс ООД

Дата: 05.11.2014 г.

Подпис и печат:

Константин Беремлийски



Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000002

- 2 Приложение А – Приложение А – Подробно описание на предложението на участника съгласно Раздел I – „Пълно описание на предмета на поръчката“ и Раздел II – “Технически изисквания и спецификации“ от документацията с представяне на детайлно документиране на процеса на миграция и начина за тестване и приемане на резултатите

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000003


SOFIA


Техническо предложение

Парфлоу Комуникайшънс ООД ще извърши дейностите по мигриране на мигрирането на 23 РЗОК към Единната Активна Директория и Централизирана система за електронна поща съгласно разработения прилаган в НЗОК дизайн на Microsoft Active Directory и Microsoft Exchange 2010 инфраструктура.

Подробно описание на извършваните дейности и услуги е приведено в таблицата по-долу.

1. Изпълнителят следва да изпълни всички дейности по мигрирането на 23 РЗОК към Единната Активна Директория и Централизирана система за електронна поща, както следва:	1. Парафлоу Комуникайшънс ООД ще изпълни всички дейности по мигрирането на 23 РЗОК към Единната Активна Директория и Централизирана система за електронна поща, както следва:
1.1. Създаване на миграционен документ по предоставен от НЗОК шаблон, който съдържа информация за :	1.1. За всяка РЗОК, съвместно със системните администратори, ще бъде създаден миграционен документ по предоставен от НЗОК шаблон, който ще съдържа информация за :
1.1.1. Списък от потребители, компютри и сървъри които ще се мигрират:	1.1.1. Списък от потребители, компютри и сървъри в РЗОК, които ще се мигрират:
<ul style="list-style-type: none"> Потребителско име, NETBIOS име на домейн, HermesID, опционално – default принтер (IP address), принтер 1, принтер 2 ...; 	<ul style="list-style-type: none"> Потребителско име, NETBIOS име на домейн, HermesID, опционално – default принтер (IP address), принтер 1, принтер 2 ...;
<ul style="list-style-type: none"> Компютърно име, NETBIOS име на домейн/workgroup, тип на станцията (стандартна, мобилна, развойна/административна); 	<ul style="list-style-type: none"> Компютърно име, NETBIOS име на домейн/workgroup, тип на станцията (стандартна, мобилна, развойна/административна);
<ul style="list-style-type: none"> Име на сървъра, NETBIOS име на домейн/workgroup, роля, зависимости от AD (автентикация, оторизация, сервисни акаунти), зависимости от host името, TCP/IP настройки. 	<ul style="list-style-type: none"> Име на сървъра, NETBIOS име на домейн/workgroup, роля, зависимости от AD (автентикация, оторизация, сервисни акаунти), зависимости от host името, TCP/IP настройки.
1.1.2. Групови политики – домейн, име, обхват и предназначение, експорт на настройките през GPMC (прикрепен файл).	1.1.2. Дефиниране на групови политики – домейн, име, обхват и предназначение, експорт на настройките през GPMC (прикрепен файл).
1.1.3. Логин скриптове – описание, обхват.	1.1.3. Описание на логин скриптове – обхват.
1.1.4. Описание на домейн и домейн контролери.	1.1.4. Описание на домейн и домейн контролери.

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000004

X

1.1.5. DHCP сървъри, информация за DHCP scope, включително резервации.	1.1.5. DHCP сървъри, информация за DHCP scope, включително резервации.
1.1.6. Мрежови принтери – модел, IP адрес, специфични настройки.	1.1.6. Мрежови принтери – модел, IP адрес, специфични настройки.
1.1.7. Приложения, работещи върху споделени папки, път, начин на достъп от работната станция (буква, shortcut).	1.1.7. Приложения, работещи върху споделени папки, път, начин на достъп от работната станция (буква, shortcut).
1.2. Подготовка за миграция	1.2. Подготовка за миграция
1.2.1. Тест на WAN – тест на портовете необходими за нормалната репликация на AD.	1.2.1. Тест на WAN – тестване на портовете необходими за нормалната репликация на AD.
1.2.2. Тестване на DNS резолюцията.	1.2.2. Тестване на DNS резолюцията.
1.2.3. Конфигуриране на WINS резолюция:	1.2.3. Конфигуриране на WINS резолюция:
<ul style="list-style-type: none"> • Push/Pull със старите сървъри или статични записи в новия и стария WINS 	<ul style="list-style-type: none"> • Push/Pull със старите сървъри или статични записи в новия и стария WINS
1.2.4. Подготовка за миграция с ADMT/MoveTree:	1.2.4. Подготовка за миграция с ADMT/MoveTree:
<ul style="list-style-type: none"> • Забраняване на SID филтрирането • Тест на миграционните акаунти • Инсталация на PES 3.1 на PDC в стария домейн • Създаване на група domain\$\$\$ в стария домейн • Конфигурация на TcpiClientSupport на PDC в стария домейн • Генериране на ключ за експорт на пароли • Импорт на ключа в NHIF.BG (на ADTM 3.1 сървър) • Конфигуриране на Auditing и в стари(те) домейн(и) за проследяване на процеса на миграция • Инсталация на Read-Only Domain Controller (RODC) от дисков образ и конфигуриране (Guide) 	<ul style="list-style-type: none"> • Забраняване на SID филтрирането • Тест на миграционните акаунти • Инсталация на PES 3.1 на PDC в стария домейн • Създаване на група domain\$\$\$ в стария домейн • Конфигурация на TcpiClientSupport на PDC в стария домейн • Генериране на ключ за експорт на пароли • Импорт на ключа в NHIF.BG (на ADTM 3.1 сървър) • Конфигуриране на Auditing и в стари(те) домейн(и) за проследяване на процеса на миграция • Инсталация на Read-Only Domain Controller (RODC) от дисков образ и конфигуриране (Guide)
1.2.5. Пренастройка на AD интегрирани приложения	1.2.5. Пренастройка на AD интегрирани приложения
1.2.6. Преименуване на акаунти според новата конвенция и въвеждане на ID в стария домейн	1.2.6. Преименуване на акаунти според новата конвенция и въвеждане на ID в стария домейн
1.2.7. Конфигуриране на специфични GPO за РО	1.2.7. Конфигуриране на специфични GPO за РО
1.2.8. Комуникация към потребителите за	1.2.8. Комуникация към потребителите за

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

7

000005

Radf

Colan

миграцията и очакваните промени в работната среда	миграцията и очакваните промени в работната среда
1.3. Миграция	1.4. Миграция
1.3.1. Забраняване на стария DHCP сървър	1.3.1. Забраняване на стария DHCP сървър
1.3.2. Изпълняване на script за преконфигурация на работни станции	1.3.2. Изпълняване на script за преконфигурация на работни станции
• TCP/IP настройки по DHCP	• TCP/IP настройки по DHCP
• Добавяне на DNS суфикси за старите домейни и taxadmin	• Добавяне на DNS суфикси за старите домейни и taxadmin
• Преименуване на компютрите според новата конвенция за именуване	• Преименуване на компютрите според новата конвенция за именуване
1.3.3. Миграция на политиките, адресни листи и OAB	1.3.3. Миграция на политиките, адресни листи и OAB
1.3.4. Мигриране на потребителски акаунти и асоциираните с тях групи (ADMT/MoveTree)	1.3.4. Мигриране на потребителски акаунти и асоциираните с тях групи (ADMT/MoveTree)
1.3.5. Преименуване на работните станции	1.3.5. Преименуване на работните станции
1.3.6. Мигриране на профили и компютърни акаунти (ADMT/MoveTree)	1.3.6. Мигриране на профили и компютърни акаунти (ADMT/MoveTree)
1.3.7. Настройка на новите принтери на работните станции със скрипт (на базата на информация в AD)	1.3.7. Настройка на новите принтери на работните станции със скрипт (на базата на информация в AD)
1.3.8. Настройка на достъпа до приложения върху споделени папки	1.3.8. Настройка на достъпа до приложения върху споделени папки
1.3.9. Миграция и преконфигурация на ресурси (сървъри)	1.3.9. Миграция и преконфигурация на ресурси (сървъри)
1.3.10. Миграция на пощенски кутии към сървърите в ЦУ на НЗОК	1.3.10. Миграция на пощенски кутии към сървърите в ЦУ на НЗОК
1.3.11. Миграция на публичните папки към новите mailbox сървъри в ЦУ на НЗОК	1.3.11. Миграция на публичните папки към новите mailbox сървъри в ЦУ на НЗОК
1.3.12. Стабилизация	1.3.12. Стабилизация
1.3.13. Премахване на старите домейни и ресурси	1.3.13. Премахване на старите домейни и ресурси
1.3.14. Премахване на локалния Exchange 2003 сървър	1.3.14. Премахване на локалния Exchange 2003 сървър
1.3.15. Премахване на DNS суфиксите от работните станции	1.3.15. Премахване на DNS суфиксите от работните станции
2. Изисквания към услугата	2. Изисквания към услугата
2.1. При разработката и внедряването на базовите инфраструктурни услуги, предмет на обществената поръчка, участникът трябва да използва наличната мрежа за пренос на данни на НЗОК.	2.1. При разработката и внедряването на базовите инфраструктурни услуги, предмет на обществената поръчка, Парафлоу Комуникейшънс ООД ще използва наличната мрежа за пренос на данни на НЗОК.
2.2. При разработката и внедряванията	2.2. При разработката и внедряванията

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000006

[Handwritten signature]

<p>на системите, предмет на обществената поръчка, участникът трябва да използва наличните в НЗОК програмни продукти и лицензи.</p>	<p>на системите, предмет на обществената поръчка, Парафлоу Комуникейшънс ООД ще използва наличните в НЗОК програмни продукти и лицензи.</p>
<p>2.3. Участникът трябва да предостави детайлен план-график на всички дейности по разработки и внедрявания, предмет на обществената поръчка.</p>	<p>2.3. Парафлоу Комуникейшънс ООД предоставя детайлен план-график на всички дейности по разработки и внедрявания, предмет на обществената поръчка. В графика е разчетен срок от 5 работни дни за извършване на миграция в една отделна РЗОК. Окончателното разпределение на РЗОК по дати на миграция ще се извърши допълнително в зависимостта от готовността и заетостта на РЗОК.</p>
<p>2.4. Участникът трябва да предостави експлоатационна документация и документация за администриране на разработките и внедряванията на български език.</p>	<p>2.4. Парафлоу Комуникейшънс ООД ще предостави експлоатационна документация и документация за администриране на разработките и внедряванията на български език.</p>
<p>2.5. Участникът трябва да документира подробно процеса на разработка и внедряване, предмет на обществената поръчка, и начина за тестване и приемане на резултатите от внедряванията и да предостави съответната документация.</p>	<p>2.5. Парафлоу Комуникейшънс ООД ще документира подробно процеса на разработка и внедряване, предмет на обществената поръчка, и начина за тестване и приемане на резултатите от внедряванията и ще предостави съответната документация.</p> <p>Предвижда се провеждането на <u>следните тестове</u> във всяка РЗОК:</p> <p>Тестове преди миграцията в РЗОК</p> <ul style="list-style-type: none"> • Достъп до DC в ЦУ (SMB) • Тестване на съобщението за предстояща миграция • Тестове за отворени портове • Тест за DNS resolving <p>Тестове след миграцията на РЗОК</p> <ul style="list-style-type: none"> • Тест за DNS resolving (вътрешен домейн и Интернет имена) • Прилагане на групови политики • Тестване на SMB към RODC и RWDC в ЦУ

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000007

Handwritten signature

Handwritten signature

	<ul style="list-style-type: none"> • Тестване на работоспособността на мрежата при отпадане на връзка с ЦУ • Тестване на връзката между Outlook и MS Exchange • Проверка за участие в локационните групи (LG) • Достъп до файлови сървъри • Проверка за автоматично изписване на Logon Name <p>За проведените тестове ще си съставят и подписват протоколи.</p>																																																		
<p>2.6. Внедряването на разработения и тестван дизайн в продуктивната среда на базовите инфраструктурни услуги следва да се извърши в следните локации: РЗОК съгласно списъка в Приложение № 7.</p>	<p>2.6. Внедряването на разработения и тестван дизайн в продуктивната среда на базовите инфраструктурни услуги ще се извърши в следните локации на РЗОК:</p> <table> <thead> <tr> <th>Град</th><th>Адрес</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Благоевград</td><td>пл. "Г. Измирлиев" №9</td></tr> <tr><td>Бургас</td><td>парк "Езеро" п.к. 60</td></tr> <tr><td>Видин</td><td>бул. "Панония" 2, п.к. 2</td></tr> <tr><td>Враца</td><td>ул. "Тодор Самарджиев" №2</td></tr> <tr><td>Габрово</td><td>ул. "Отец Паисий" №25, п.к. 23</td></tr> <tr><td>Добрич</td><td>ул. "Независимост" №5 ет. 4, п.к. 436</td></tr> <tr><td>Кърджали</td><td>бул. "Тракия" №13 п.к. 95</td></tr> <tr><td>Кюстендил</td><td>ул. "Демокрация" №44, Вх. Б, п.к. 20</td></tr> <tr><td>Ловеч</td><td>ул. "Кубрат" № 7</td></tr> <tr><td>Монтана</td><td>бул. "Трети март" №43</td></tr> <tr><td>Пазарджик</td><td>ул. "11 Август" №2, п.к. 234</td></tr> <tr><td>Перник</td><td>пл. "Кракра" №2 ОББ, ет. 8, п.к. 80</td></tr> <tr><td>Плевен</td><td>ул. "Асен Халачев" №7, п.к. 340</td></tr> <tr><td>Разград</td><td>бул. "България" №38, ПК 105</td></tr> <tr><td>Русе</td><td>ул. "Райко Даскалов" №16, п.к. 38</td></tr> <tr><td>Силистра</td><td>ул. "Пертений Павлович" 3, п.к. 237</td></tr> <tr><td>Сливен</td><td>ул. "Цар Самуил" №1 НТС, ет. 4</td></tr> <tr><td>Смолян</td><td>бул. "България" №7, п.к. 85</td></tr> <tr><td>Стара Загора</td><td>ул. Цар Ив. Шишман" №54</td></tr> <tr><td>Търговище</td><td>ул. "Тр. Китанчев" №37, п.к. 2</td></tr> <tr><td>Хасково</td><td>ул. "Градска болница" №1, п.к. 131</td></tr> <tr><td>Шумен</td><td>ул. "Цар Освободител" №102, п.к. 154</td></tr> <tr><td>Ямбол</td><td>ул. "Петър Брънеков" №20, п.к. 417</td></tr> <tr><td>ЦУ на НЗОК</td><td>ул. "Кричим" № 1</td></tr> </tbody> </table>	Град	Адрес	Благоевград	пл. "Г. Измирлиев" №9	Бургас	парк "Езеро" п.к. 60	Видин	бул. "Панония" 2, п.к. 2	Враца	ул. "Тодор Самарджиев" №2	Габрово	ул. "Отец Паисий" №25, п.к. 23	Добрич	ул. "Независимост" №5 ет. 4, п.к. 436	Кърджали	бул. "Тракия" №13 п.к. 95	Кюстендил	ул. "Демокрация" №44, Вх. Б, п.к. 20	Ловеч	ул. "Кубрат" № 7	Монтана	бул. "Трети март" №43	Пазарджик	ул. "11 Август" №2, п.к. 234	Перник	пл. "Кракра" №2 ОББ, ет. 8, п.к. 80	Плевен	ул. "Асен Халачев" №7, п.к. 340	Разград	бул. "България" №38, ПК 105	Русе	ул. "Райко Даскалов" №16, п.к. 38	Силистра	ул. "Пертений Павлович" 3, п.к. 237	Сливен	ул. "Цар Самуил" №1 НТС, ет. 4	Смолян	бул. "България" №7, п.к. 85	Стара Загора	ул. Цар Ив. Шишман" №54	Търговище	ул. "Тр. Китанчев" №37, п.к. 2	Хасково	ул. "Градска болница" №1, п.к. 131	Шумен	ул. "Цар Освободител" №102, п.к. 154	Ямбол	ул. "Петър Брънеков" №20, п.к. 417	ЦУ на НЗОК	ул. "Кричим" № 1
Град	Адрес																																																		
Благоевград	пл. "Г. Измирлиев" №9																																																		
Бургас	парк "Езеро" п.к. 60																																																		
Видин	бул. "Панония" 2, п.к. 2																																																		
Враца	ул. "Тодор Самарджиев" №2																																																		
Габрово	ул. "Отец Паисий" №25, п.к. 23																																																		
Добрич	ул. "Независимост" №5 ет. 4, п.к. 436																																																		
Кърджали	бул. "Тракия" №13 п.к. 95																																																		
Кюстендил	ул. "Демокрация" №44, Вх. Б, п.к. 20																																																		
Ловеч	ул. "Кубрат" № 7																																																		
Монтана	бул. "Трети март" №43																																																		
Пазарджик	ул. "11 Август" №2, п.к. 234																																																		
Перник	пл. "Кракра" №2 ОББ, ет. 8, п.к. 80																																																		
Плевен	ул. "Асен Халачев" №7, п.к. 340																																																		
Разград	бул. "България" №38, ПК 105																																																		
Русе	ул. "Райко Даскалов" №16, п.к. 38																																																		
Силистра	ул. "Пертений Павлович" 3, п.к. 237																																																		
Сливен	ул. "Цар Самуил" №1 НТС, ет. 4																																																		
Смолян	бул. "България" №7, п.к. 85																																																		
Стара Загора	ул. Цар Ив. Шишман" №54																																																		
Търговище	ул. "Тр. Китанчев" №37, п.к. 2																																																		
Хасково	ул. "Градска болница" №1, п.к. 131																																																		
Шумен	ул. "Цар Освободител" №102, п.к. 154																																																		
Ямбол	ул. "Петър Брънеков" №20, п.к. 417																																																		
ЦУ на НЗОК	ул. "Кричим" № 1																																																		
<p>2.7. Внедряването на разработената и тествана архитектура в продуктивната среда трябва да се извърши без смущения и прекъсване на нормалния работен процес на информационните системи в ЦУ на НЗОК и РЗОК.</p>	<p>2.7. Внедряването на разработената и тествана архитектура в продуктивната среда ще бъде извършено без смущения и прекъсване на нормалния работен процес на информационните системи в ЦУ на НЗОК и РЗОК. Всички прекъсвания ще се извършват в извънработно време. След завършване на миграцията</p>																																																		

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
 „МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
 ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000008

Handwritten signature

Handwritten signature

	Парафлоу Комуникейшънс ООД в дадена РЗОК ще осигури присъствие на място на свои специалисти в рамките на минимум един работен ден.
2.8. Срокът на разработката и внедряванията на базовите инфраструктурни услуги е 4 месеца след подписване на договор.	2.8. Срокът на разработката и внедряванията на базовите инфраструктурни услуги е 4 месеца след подписване на договор.
3. Гаранционни и сервизни условия	3. Гаранционни и сервизни условия
3.1. Изпълнителят следва да осигури абонаментната поддръжка за всички внедрени базови инфраструктурни услуги по т.2, предмет на обществената поръчка, по отношение на предоставяне на подобрения и отстраняване на забелязани грешки, в продължение на 12 (дванадесет) месеца от момента на приемането им с ниво на поддръжка 24 ч x 7 дни.	3.1. Парафлоу Комуникейшънс ООД ще осигури абонаментната поддръжка за всички внедрени базови инфраструктурни услуги по т.2, предмет на обществената поръчка, по отношение на предоставяне на подобрения и отстраняване на забелязани грешки, в продължение на 12 (дванадесет) месеца от момента на приемането им с ниво на поддръжка 24 ч x 7 дни.
3.2. Изпълнителят да разполагат с Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки от оторизирани от възложителя лица чрез всички изброени средства: web, e-mail, факс и телефон чрез избиране на единен национален номер. Срокът за първоначална реакция и стартиране на процедури по отстраняване на проблема да е максимум 4 часа.	3.2. Парафлоу Комуникейшънс ООД разполага с Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки от оторизирани от възложителя лица чрез всички изброени средства: web: support.paraflow.bg, e-mail: hotline@paraflow.bg; service@paraflow.bg, факс: 02 960 4218 и телефон: 0700 10 887. Срокът за първоначална реакция и стартиране на процедури по отстраняване на проблема да е максимум 4 часа.
3.3. При необходимост да се гарантира присъствие на специалисти на участника на място за отстраняване на проблема. Времето за отстраняване на проблема да е до 12 часа от получаване на заявката.	3.3. При необходимост Парафлоу Комуникейшънс ООД гарантира присъствие на специалисти на място за отстраняване на проблема. Времето за отстраняване на проблема е до 12 часа от получаване на заявката.

Дата: 05.11.2014 г.

Подпис и печат:

Константин Беремлийски

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000009

3 Приложение Б - Детайлен индикативен график за изпълнение на дейностите по предмета на поръчката

✓

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000010



abv

✓

ГРАФИК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТ ПО МИГРАЦИЯ НА 23 РЗОК

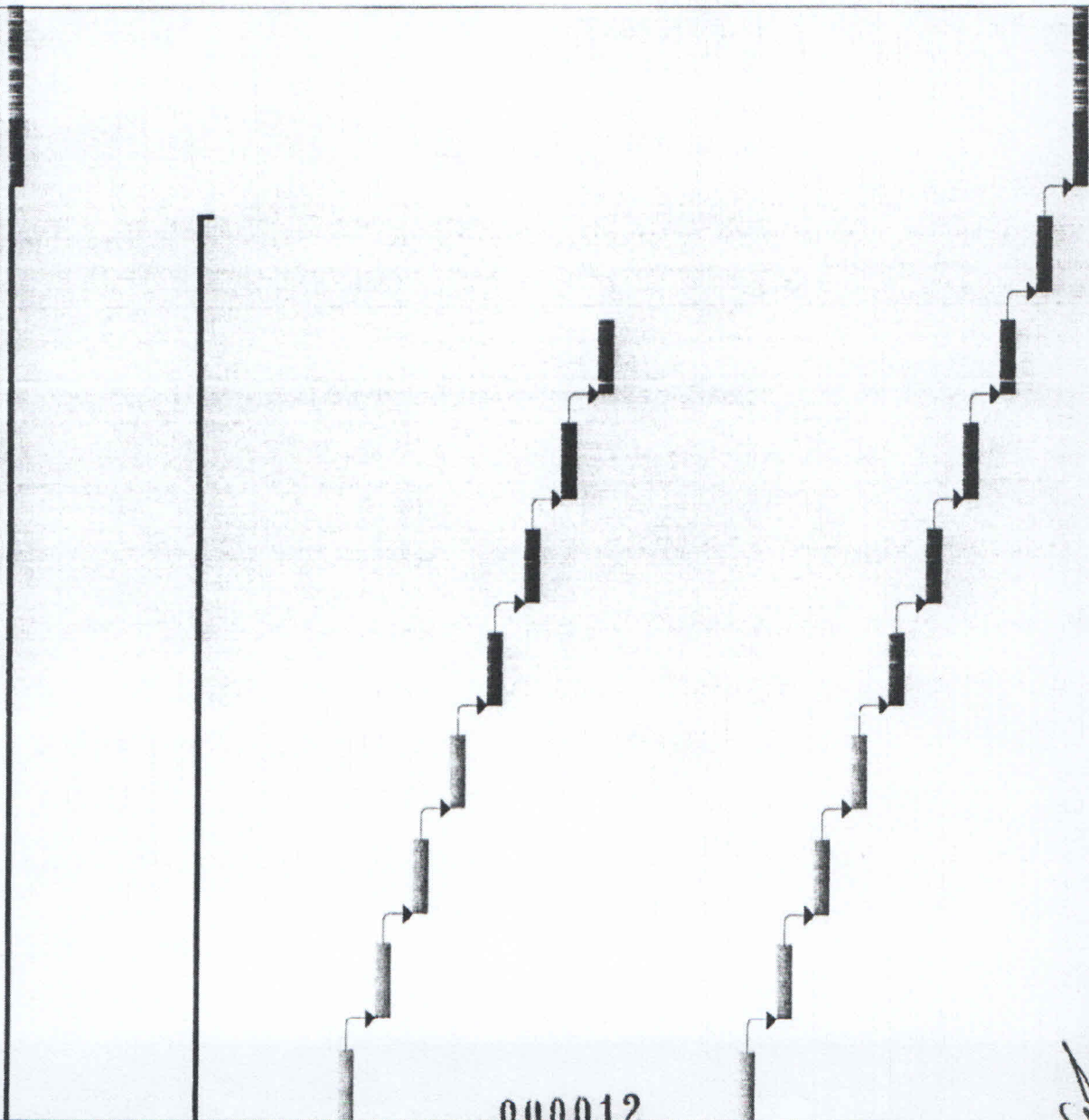
ID	Task Name	Start	Finish	January												February																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
				22.12	29.12	5.1	12.1	19.1	26.1	2.2	9.2	16.2																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
1	Миграция на НЗОК	5.1.15	1.5.15																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

ГРАФИК ЗА ИПЪЛНЕНИЕ НА ПРОЕКТ ПО МИГРАЦИЯ НА 23 РЗОК

March			April			May			June								
16.2	23.2	2.3	9.3	16.3	23.3	30.3	6.4	13.4	20.4	27.4	4.5	11.5	18.5	25.5	1.6	8.6	15.6



Handwritten signature

Handwritten signature

- 4 Декларация за осигуряване на абонаментна поддръжка на всички внедрени инфраструктурни услуги при условията и сроковете, посочени в т.4 от раздел II на документацията за участие в процедурата

ДЕКЛАРАЦИЯ

Подписаният Константин Ангелов Беремлийски, с лична карта № 644992872, издадена на 27.12.2013 г. от МВР – гр. София, в качеството ми на Ръководител отдел развитие на бизнеса в публичния сектор и упълномощено лице от управителя на "Парафлоу Комуникейшънс" ООД, ЕИК 831913775, със седалище и адрес на управление: София 1700, бул. Никола Габровски 79 - участник в открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет: „МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

ДЕКЛАРИРАМ, ЧЕ:

Ще осигурим на абонаментна поддръжка на всички внедрени инфраструктурни услуги при условията и сроковете, посочени в т.4 от раздел II на документацията за участие в процедурата, както следва:

- По отношение на предоставяне на подобрения и отстраняване на забелязани грешки, в продължение на 12 (дванадесет) месеца от момента на приемането им с ниво на поддръжка 24 ч x 7 дни.

- Парафлоу Комуникейшънс ООД разполага с Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки от оторизирани от възложителя лица чрез всички изброени средства: web, e-mail, факс и телефон чрез избиране на единен национален номер. Описание на системата е приложено в настоящата папка Предложение за изпълнение на поръчката – Приложение В;

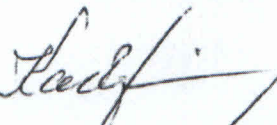
- Срокът за първоначална реакция и стартиране на процедури по отстраняване на проблема да е максимум 4 часа.

- При необходимост гарантираме присъствие на наши специалисти на място за отстраняване на проблема.

- Времето за отстраняване на проблема е до 12 часа от получаване на заявката.

Дата: 05.11.2014 г.
Гр. София

Декларатор:



Константин Беремлийски
Редовно упълномощен от
Управителя на кандидата

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000013



5 Приложение В - Описание на сервизната процедура и Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки на Парафлоу Комуникейшънс ООД

Процедурите по сервизното обслужване на Парафлоу Комуникейшънс ООД се осъществяват в съответствие с изискванията на стандартите: ISO 9001:2008, ISO/IEC 27001:2005 и ISO/IEC 20000-1:2011. Внедрените системи за управление на качеството, ИТ услугите и сигурността на информацията, гарантират високо качество на обслужване и точно спазване на договорените условия с клиентите

Целта им е да подсигури всички процеси по управление на услугите и договорените нива на обслужване с всеки отделен клиент. Процедурите са централизирани, йерархични и позволяват проследимост и информираност на клиента.

Основни принципи при обслужването са:

- спазване на договореното време за реакция след постъпила информация за инцидент;
- качествено изпълнение;
- поддържане на добри отношения с клиента;
- спазване на приоритетите за обслужване и ескалационните процедури;
- ясно представяне пред клиента на проблема и необходимите за неговото отстраняване действия, както и кратко обучение на персонала при необходимост.

Парафлоу Комуникейшънс ООД поддържа Сервизен център с гореща линия за управление на инциденти и заявки, който същевременно е и единна точка на контакт за клиенти при осъществяване на сервизната поддръжка. Независимо от използвания комуникационен канал за връзка (телефон, ел. поща или Интернет) всички заявки се приемат и обработват заявки 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, в София и страната.

Внедрената в компанията сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“ позволява ефективно управление на инциденти, заявки за обслужване, оплаквания, проблеми и промени

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за Управление на нивото на обслужване гарантира, че договорените услуги се предоставят качествено и че параметрите на услугите се достигат. Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“ поддържа каталог на услугите, споразуменията за ниво на обслужване, елементите и параметрите на услугите по обслужване, договорени с всеки клиент или достъпни за него като стандартно предлагани за клиенти.

Ефективното поддържане и подобряване на качеството на ИТ услугите се осъществява чрез непрекъснат цикъл на наблюдение, отчитане на постигнатото, преглед и документиране на изискванията за нови или променени услуги, както и чрез насърчаване на дейностите за подобряване на качеството на услугите, в съответствие с политиките на бизнеса и с оглед оптимизиране на разходите.

Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за Управление на инциденти и заявки за обслужване регламентира дейностите по приемане на информация, запис и регистриране, класификация и определяне на приоритет, актуализация, ескалация, решаване и затваряне на записите за инциденти.

Сервизната информационна система „Paraflow Service Desk“ проследява и предоставя на клиента информация за статуса на инцидентите чрез система от нотификации и ескалации.

Процедурата за Управление на инциденти и заявки за обслужване се прилага при:

- при възникване на инциденти - събития, които предизвикват отклонение от нормалната работа на обслужваните Оборудване/ Системи, предмет на договореното с клиента или услуга, използвана от клиента, включително прекъсване или намаляване на качеството на обслужване;
- при заявка за обслужване - запитване за информация, искане за съдействие и други дейности, свързани с обслужваните Оборудване/ Системи, предмет на договореното с клиента, които не са свързани с прекъсване или намаление на работоспособност.

Процедурата за Управление на инциденти и заявки за обслужване регламентира изпълнението на следния основен алгоритъм на действия:

Стъпка 1 – Подаване на информация за потребителска заявка

За заявяване на услуга за обслужваните Оборудване/ Системи, клиентът ни уведомява по един от следните начини:

- чрез регистриране на заявка в Сервизна информационна система „Paraflow Service Desk“, достъпна на адрес: support.paraflow.bg;
- по електронна поща на адрес service@paraflow.bg чрез попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- на факс 02 960 4218 с попълнена сервизна заявка чрез попълнен формуляр на Потребителска заявка;
- по телефона за контакт с ИЗПЪЛНИТЕЛЯ 0700 10 887, 02 960 4222, 02 960 4444;

При уведомяване клиентът задължително предоставя информация за лице за контакт, телефон за връзка, засегнато оборудване/ система и детайлно описание на заявката. При уведомяване по телефона, потребителската заявка по изключение се попълва от дежурния оператор.

Стъпка 2 – Регистриране на потребителска заявка

Сервизната информационна система на Парафлоу Комуникейшънс ООД автоматично генерира номер на Потребителската заявка, който помага за по-нататъшни референции към случая. Информация за регистрирана Потребителска заявка се получава по електронна поща от клиента и Работната група „Гореща линия“ на Парафлоу Комуникейшънс ООД. Записването на номера на Потребителската заявка от клиента е препоръчително за по-нататъшни референции към случая.

Стъпка 3 – Определяне на приоритет

Дежурният оператор на определя нивото на приоритет на потребителската заявка, въз основа на влиянието ѝ върху организацията на клиента, и активира процеса по изпълнение на заявката и решаване на проблема. Определя се Сервизен специалист или Работна група, отговорни за решаване на потребителската заявка. Срокът за разрешаване на потребителската заявка е съгласно дефинирания в договора в клиента.

Стъпка 4

Решаване на инциденти

Сервизният специалист извършва диагностика на възникналия инцидент и без забавяне предприема действия по отстраняване и трайно разрешаване на проблема. Сервизната информационна система изпраща съобщения на заявителя от страна на

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

клиента, с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по разрешаване на инцидента. След като инцидентът е разрешен, Сервизният специалист информира клиента за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

Изпълнение на Заявки за обслужване

Сервизният специалист без забавяне предприема действия за извършване на заявените услуги. Сервизната информационна система изпраща съобщения на заявителя с които своевременно го информира за извършените действия и напредъка по изпълнение на заявката. След като заявката за обслужване е изпълнена, Сервизният специалист информира клиента за извършените дейности, вложените части и постигнатите резултати.

Стъпка 5 – Приключване на потребителска заявка

Клиентът потвърждава успешното решаване на потребителската заявка в зависимост от мястото на обслужване, устно или писмено с подписване на формуляр на заявката.

Процедурата за Управление на инциденти и заявки за обслужване регламентира процеса на функционална и йерархична ескалация на инциденти

Функционалната ескалация предполага че всички инциденти, които не могат да бъдат решени в рамките на договорените срокове от нивото на поддръжка, към което са насочени, се пренасочват към по-високо ниво, друг специалист или друга работна група с необходимите опит и компетенции.

Йерархичната ескалация позволява превантивното включване на мениджърите от по-високо ниво в процеса по решаване на инциденти с цел своевременно ангажиране на подходящ ресурс и да предотвратяване на нарушаването на параметрите за обслужване, договорени с клиента.

Йерархичната ескалация е описана в таблицата по-долу.

Време	Очаквано действие	Ниво на ескалиране
30 минути от отваряне на Потребителска заявка	Насочване на Потребителска заявка към специалист	Ръководител група „Гореща линия“ Мениджър обслужване
75% от Срока за реакция	Реакция при дефиниран Срок за реакция по конкретната услуга	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
50% от Срока за решаване	Решаване на Потребителска заявка	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
75% от Срока за решаване	Решаване на Потребителска заявка	Мениджър обслужване Ръководител Работна група
90% от Срока за решаване	Решаване на Потребителска заявка	Управител Мениджър обслужване Ръководител Работна група

Процедура за Управление на инциденти и заявки за обслужване дефинира критериите за определяне на приоритета на инцидентите на база тяхното влияние и спешност.

Критериите за определяне на влияние на Потребителските заявки са следните:

Влияние	Описание
Влияние 1 Критично	Регистрираното събитие засяга цялата

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

(Засегната е цялата организация)	организация на клиента или критични системи и услуги.
Влияние 2 Голямо (Засегнат е отдел)	Регистрираното събитие засяга множество потребители/ отдел от организацията на клиента.
Влияние 3 Средно (Засегнати са едно или няколко лица)	Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
Влияние 4 Слабо (Няма засегнати лица)	Регистрираното събитие засяга оборудване или атрибут на система/ услуга, но няма засегнати лица в организацията на клиента.

Критериите за определяне на спешността на потребителската заявка са следните:

Спешност	Описание
Спешност 1 Незабавна	Регистрираното събитие изисква неотложна реакция, без възможности за заобикаляне или друго временно решение.
Спешност 2 Висока	Регистрираното събитие изисква реакция в най-кратки срокове. Няма възможност за заобикаляне или друго временно решение.
Спешност 3 Средна	Регистрираното събитие изисква реакция в разумни срокове. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.
Спешност 4 Ниска	Регистрираното събитие няма пряко влияние върху услуги и потребители. Има възможност за заобикаляне или друго временно решение.

Приоритетът се определя по следната матрица:

	Влияние 1	Влияние 2	Влияние 3	Влияние 4
Спешност 1	П 1: Критичен	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 2	П 2: Висок	П 2: Висок	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 3	П 3: Среден	П 3: Среден	П 3: Среден	П 4: Нисък
Спешност 4	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък	П 4: Нисък

Открита процедура за възлагане на обществена поръчка с предмет:
„МИГРАЦИЯ НА 23 РАЙОННИ ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНИ КАСИ КЪМ АКТИВНАТА ДИРЕКТОРИЯ И
ЦЕНТРАЛИЗИРАНАТА СИСТЕМА НА ЕЛЕКТРОННА ПОЩА В НЗОК“

000017

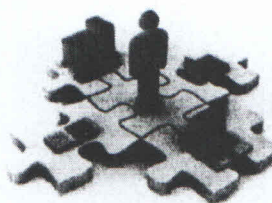
Внедрената в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедура за Управление на проблеми регламентира дейностите по проактивно предотвратяване на инциденти чрез идентифициране на неизвестните, скрити основни причини за инциденти, анализ на тенденции и предлагане на трайни решения.

Внедрените в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедури за Управление на конфигурации, Управление на промените и Управление на релийзите регламентират дейностите по планиране, идентифициране, изменения и контрол на компонентите на ИТ услугите и ИТ инфраструктура, като поддържа актуална информация за тяхното състояние през целия им жизнен цикъл. Процесът осигурява конфигурационен модел на услугите, активите и инфраструктурата, като поддържа записи за връзките между тях.

Внедрените в Парафлоу Комуникейшънс ООД процедури за Управление на бизнес взаимоотношенията и Управление на отчетността на услугите дефинират процеса на изготвянето и прегледа с клиенти на Споразуменията за ниво на обслужване, ключовите показатели и параметрите на услугите, оперативни отчети и доклади за значими събития за изпълнението на договорените нива на обслужване на предоставяните услуги.

✓ Приложени можете да видите:

- a. Инструкцията за идентифициране в Системата за сервизно обслужване Paraflow Service Desk;
- b. Формата на Потребителска заявка.



Service
DESK

Инструкция за използване на системата Service Desk на Парафлоу Комуникейшънс

Съдържание:

Обща информация	2
Регистрация на нов клиент	2
Вход като регистриран клиент	3
Регистриране на Потребителска заявка	4
Преглед на регистрирани заявки	7
Актуализиране на Потребителска заявка	8
Затваряне на Потребителска заявка	9
Преглед на свързани записи	10
Забравена парола	14
Възможност за смяна на паролата с нова	14

Парафлоу Комуникейшънс ООД

Бул. Никола Габровски 79

София 1700

<http://support.paraflow.bg>

2012, ISO 9000:2008

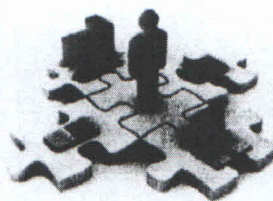
ISO 20000-1:2011



Hot-line support: **0700 10 887**

Тел: +359 2 960 42 22

E-mail: hotline@paraflow.bg



Обща информация

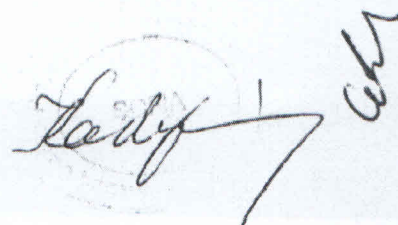
Всеки клиент на системата Paraflow Service Desk е необходимо да направи еднократна регистрация през сайта www.paraflow.bg. Тази регистрацията е нужна, за да се запишат потребителските данни в сервизната база данни. На посочения в регистрацията имейл потребителят ще получи персонална парола за достъп. По този начин потребителят има възможност да изпраща и проследява своите Потребителски заявки през Интернет.

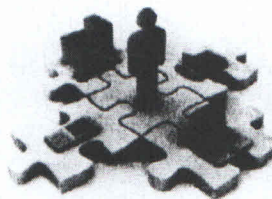
Регистрация на нов клиент

Регистрацията на нов клиент се извършва от меню  Бутонът се намира в горната дясна част на началната страница на сайта на Парафлов Комуникейшънс – www.paraflow.bg



След това се избира бутон **New Registration** от секция **Menu**.





Желателно е данните да бъдат написани на кирилица и да носят информация като: организация, лице за контакт, адрес за посещение, телефон, факс и имейл. По електронен път потребителят ще получи потвърждение на регистрацията, както и парола за достъп.

Решения > Проекти > За Парафлов > Медия център > **Контакти** >

ОВ КЛИЕНТ

Регистрация на нов клиент

Организация:

Име:

Длъжност:

Е-мил:

Факс:

Град:

Адрес:

Код от
картичката:

Телефон:

Уеб адрес:

ПМС:

Обща информация:
info@paraflow.bg

Отдел продажби:
sales@paraflow.bg

Сервисно обслужване:
service@paraflow.bg

Регистрация на нов клиент

Изпрати

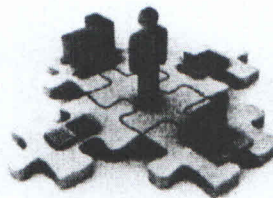
* задължително поле

Вход като регистриран клиент

Достъпът до системата се осъществява с помощта на стандартен уеб браузер – например Microsoft Internet Explorer на адрес:

<https://helpdesk.paraflow.bg>

Използва се имейл адреса и паролата, която потребителят е получил при първоначалната регистрация.



Service
DESK

Изход



Потребителско име

Парола

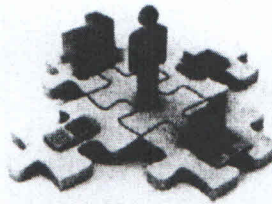
Вход

Изход

Регистриране на Потребителска заявка

Потребителят може да иницира Потребителска заявка. За регистриране на нова заявка е необходимо да се избере опцията **Регистриране на заявка**.

Handwritten signature and initials



Регистриране на заявка

LINKS

- [How-to login](#)
- [New registration](#)

Свързани услуги

Регистриране на заявка
Отворени заявки
Затворени заявки
База знания
Търсене на заявка
Смяна на парола
Изход

Полетата, отбелязани със * са задължителни. Предоставянето на останалата информация ще ускори разрешаването на Вашия проблем.

Организация:

Заявител:

Телефон: *

Референтен №:

Кратко описание на проблема:

Влияние: *

Допълнителна информация за проблема:

Свързани услуги за ниво на обслужване:

Договор:

Услуга:

Оборудване / система:

Изборите ☐ или опишете / коригирайте:

Идентификация:

Производител:

Сериен номер:

Продуктов номер:

Модел:

Град: *

Адрес *

(ул., №, етаж, стая)

Лице за контакт: *

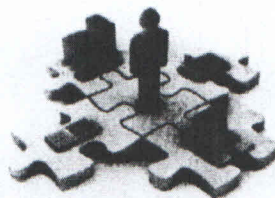
Телефон: *


Е-поща:

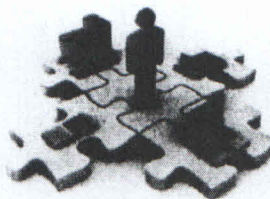
Гаранционен:

- **Организация** – Клиентът за заявката. Полето е автоматично попълнено с организацията на потребителя, влезнал в системата. Информацията в това поле не може да бъде променяна.
- **Заявител** – Пълно име на заявителя. Полето е автоматично попълнено с името на потребителя, влезнал в системата. Информацията в това поле не може да бъде променяна.
- **Телефон** – Телефон на заявителя. Полето е задължително за попълване.
- **Референтен №** – Външен референтен клиентски номер

Handwritten signature and initials



- **Кратко описание на проблема** – Кратко описание на проблема, не по-дълго от едно изречение. Полето е задължително за попълване.
- **Влияние** – Влиянието отразява нивото на смущение на работоспособността на заявителя или до каква степен е засегната работата на други хора. Полето е задължително за попълване. Съществуват следните възможности:
 - **1 - Критично (Засегната е цялата организация)** - Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.
 - **2 - Голямо (Засегнат е отдел)** - Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.
 - **3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица)** - Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
 - **4 - Слабо (Няма засегнати лица)** - Регистрираното събитие засяга конфигурационна единица или атрибут на система/услуга, но няма засегнати лица в организацията на клиента.
- **Допълнителна информация** – Допълнителна информация относно възникналия проблем. Полето е задължително за попълване.
- **Договор** - Избиране на договор, по който да се отработва заявката. От падащото меню се избира един от договорите, сключен с клиента.
- **Услуга** - Избиране на услугата, засегната от проблема. От падащото меню се избира една от услугите, които потребителят ползва.
- **Оборудване / система** - Избиране на оборудването или системата, засегната от проблема. За въвеждане на информация в това поле се натиска бутон **Попълни** , вдясно от полето. Визуализира се нов прозорец, в който се задават критерии за търсене. След избиране на засегнато оборудване или система, останалите полета, маркирани в сиво се попълват автоматично и информацията в тях не може да бъде променена.
В случаите, в които не е избрано оборудване, потребителят е необходимо да опише засегнатия продукт в полетата, маркирани в бяло:



Изберете

Наименование:

Производител:

Сериен номер:

Продуктов номер:

Модел:

Град: *

Адрес: *

(ул., №, етаж, стая)

Лице за контакт: *

Телефон: *

E-mail:

Гаранционен:

или опишете / коригирайте:

Принтер HP Laser Jet

София

бул. Никола Габровски 79

Маргарита

123

Полетата, които са задължителни за попълване са следните:

- **Наименование** - Описание на засегнатото оборудване / система.
- **Град**
- **Адрес** - Адрес на експлоатация на засегнатото оборудване / система
- **Лице за контакт** - Лице за контакт за засегнатото оборудване / система
- **Телефон** - Телефон на лицето за контакт

Съществува възможност за прикачване на файл към заявката, като за целта се избира бутона **Прикачи файл**. Появява се прозорец, в който се избира желанния файл.

След въвеждане на информацията относно възникналия проблем, се натиска бутона **Потвърди**. Потребителят получава автоматично известие по електронната поща, удостоверяващо регистрацията на Потребителската заявка. В него се съдържа уникалният номер на заявката и друга допълнителна информация.

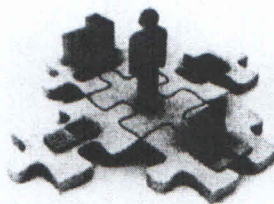
Преглед на регистрирани заявки

От секция **Меню** вляво на екрана се избира опцията **Отворени заявки** и се визуализират всички заявки, които са поети за изпълнение от сервизен специалист, но работата по тях още не е приключила.

Статуси на Потребителските заявки:

- **Отворена** - Нов запис, по който още няма извършени действия или актуализации

Handwritten signature and initials.



- **В изпълнение** - Регистриран е свързан запис (Заявка за сервиз, Заявка за обслужване, Проблем, Заявка за промяна), въз основа на постъпилата от заявителя информация
- **Затворена** - Не се очакват повече действия по Потребителската заявка. Може да бъде затворена без да е регистриран свързан запис или при затворен свързан запис.

От секция **Меню** в ляво на екрана се избира опция **Затворени заявки** и се визуализират всички сервизни заявки, по които изпълнението е приключило.

LINKS

- [How-to login](#)
- [New registration](#)

Основно меню

Регистриране на заявка

Отворени заявки

База знания

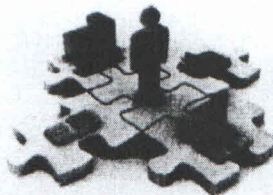
Търсене на заявка

Смяна на парола

Изход

Актуализиране на Потребителска заявка

Потребителят може да актуализира данните в заявката. За целта от списъка с отворени заявки се натиска номера на желанния запис. След като се появи прозорец с информация за заявката, се избира бутона **Промени**.



Потребителска заявка № SD12699

Полетата, отбелязани с червена звездичка (*), са задължителни.

Детайли

Номер: SD12699

Актуализация

Основен меню

Регистриране на заявка

Затворена заявка

База знания

Търсене на заявка

Смяна на парола

Изход

Промени файл

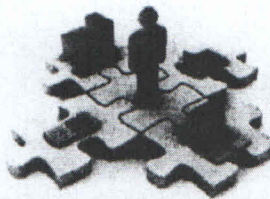
В поле **Актуализация** се въвежда информация за промените или допълненията, които е необходимо да бъдат направени по записа. За съхраняване на информацията се избира бутона **Запази**.

Затваряне на Потребителска заявка

Потребителят може да затвори заявката. За целта се избира записа на заявката и се натиска бутона **Промени**. За затваряне на заявката се избира бутона **Затвори**. Появява се прозорец, в който се избира причина за затварянето. Съществуват следните възможности:

- **Проблемът вече го няма**
- **Друга** – В този случай се появява допълнително поле, в което е необходимо да се уточни причината за затварянето.

Handwritten signature and initials



LINKS

- How-to login
- New registration

Основно меню

- Регистриране на заявка
- Затворени заявки
- База знания
- Търсене на заявка
- Смяна на парола
- Изход

Затваряне на заявка SD12699

Полетата, отбелязани с червена звездичка (*), са задължителни.

Изберете причина за затваряне на заявката

- ☐ Проблемът вече го няма
- ☒ Друга

Моля, опишете причината: *

Заявката се затваря чрез избиране на бутона **Потвърди**.

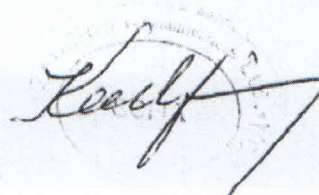
При затваряне на заявката, независимо дали това е иницирано от заявителя или от Help Desk оператор, лицето за контакт получава автоматично e-mail, потвърждаващ затварянето.

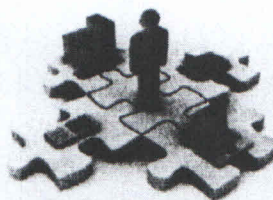
Преглед на свързани записи

След регистриране на потребителска заявка, Операторът „Гореща линия“ извършва първоначален преглед, анализ и допълване на постъпилата информация, като определя и типа на Потребителската заявка. Ако потребителската заявка не може да бъде разрешена от оператора, се отваря свързан запис, който се насочва към съответната работна група за отработване. Потребителски заявки от тип Инцидент и Инцидент в сигурността се ескалират към Заявка за сервиз.

При отваряне на нов свързан запис, Потребителската заявка преминава в статус „В изпълнение“.

За преглед на записи, свързани със заявка се отваря запис на заявката. Във визуализирания запис, влясно в табличен вид се появява информация за свързаните Заявки за сервиз. За преглед на информацията в Заявката за сервиз, се селектира номера на заявката.





Заявка за сервис № IM10722

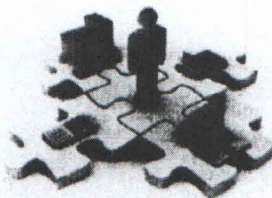
Детали

Номер:	IM10722	
Регистрирана на:	26/02/13 17:54:41	
Статус:	Отворена	
Влиание:	1 - Критично (Засегната е цялата организация)	
Приоритет:	1 - Критичен	
Срок за решаване:	26/02/13 19:54:41	
Категория:	Софтуер	
Под-категория:	Инсталация/Конфигурация	
Възложено:		
Работна група:	ХОТЛАЙН	
Специалист:		
Времетрайване		
<input type="checkbox"/> Присъдено оборудване	<input type="checkbox"/> Адаптер	<input type="checkbox"/> LAN кабел
<input type="checkbox"/> Порт	<input type="checkbox"/> Ръка	<input type="checkbox"/> Драйвер
<input type="checkbox"/> Захранващ кабел	<input type="checkbox"/> Интерфейсен кабел	<input type="checkbox"/> Други
Коментар при приключване на оборудването:		
<input type="checkbox"/> Предоставено обратно оборудване		
Претензия №:	Дата:	
<input type="checkbox"/> Върнато обратно оборудване	Дата:	
Времетрайване на:		
Времетрайване:		
<input type="checkbox"/> Пълна техническа престой		
Начало на технически престой:	26/02/13 17:54:41	
Край на технически престой:		
Решение на:		
Общо отработено часово:		
Код на решение:		
Решение:		

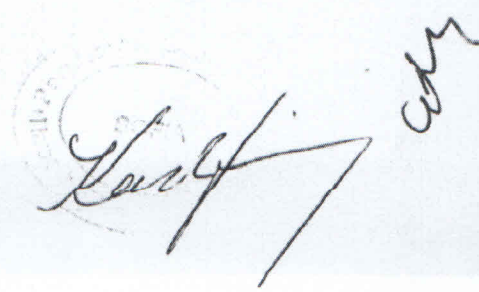
- **Номер** – Уникален номер на Заявката за сервис.
- **Регистрирана на** – Дата на регистриране на Заявката за сервис
- **Статус** – Всяка Заявка за сервис може да премине през няколко фази, отразени чрез следните статуси:

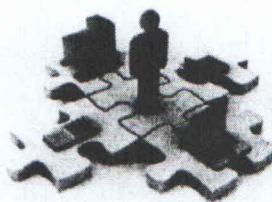
Handwritten signature

Handwritten signature



- **Отворена** - Регистрираната Потребителска заявка е ескалирана към Заявка за сервиз. Все още няма определен специалист да работи по решаването на инцидента.
 - **Насочена** - Избор и насочване към специалист от подходяща Работна група и ниво на поддръжка.
 - **В изпълнение** - Активно се работи по решаване на инцидента. Включва дейностите по диагностика, оферирание, поръчка на части/услуги, ремонт, инсталация, конфигуриране, предоставяне и връщане на оборотна техника и т.н.
 - **Очаква клиент** - Работата по решаване на инцидента е преустановена поради причини на клиента (изчакване на одобрение, наличност на клиента, уговорена среща или права на достъп)
 - **Очаква събитие** - Работата по решаване на инцидента е преустановена поради други причини (изчакване на отговор/дейности от трети страни, доставка на части или мониторинг)
 - **Временно решена** - Временно разрешаване на инцидента чрез използване на странични, алтернативни решения (workaround) с цел осигуряване на работоспособността на продукта/системата на клиента в минимален срок. Работата по окончателното решаване на инцидента предстои да бъде извършена.
 - **Решена** - Инцидентът е разрешен окончателно. В този статус се определят дейностите по изпълнението и се иска потвърждение от клиента за затваряне на Заявката за сервиз.
 - **За фактуриране** - Издаване на платежен документ към клиента.
 - **Очаква плащане** - Очаква се плащане по издаден платежен документ към клиента.
 - **Затворена** - Не се очакват повече действия по Заявката за сервиз. Получено е потвърждение от клиента (вкл. плащане).
- **Влияние** – Влиянието отразява нивото на смущение на работоспособността на заявителя или до каква степен е засегната работата на други хора. Полето е задължително за попълване. Съществуват следните възможности:
 - **1 - Критично (Засегната е цялата организация):** Регистрираното събитие засяга цялата организация на клиента или критични системи и услуги.
 - **2 - Голямо (Засегнат е отдел):** Регистрираното събитие засяга множество потребители/отдел от организацията на клиента.
 - **3 - Средно (Засегнати са едно или няколко лица):** Регистрираното събитие засяга един или няколко потребители от организацията на клиента или некритична дейност.
 - **4 - Слабо (Няма засегнати лица):** Регистрираното събитие засяга конфигурационна единица или атрибут на система/услуга, но няма засегнати лица в организацията на клиента.
 - **Приоритет** – Приоритет на Заявката за сервиз. Съществуват следните приоритети:



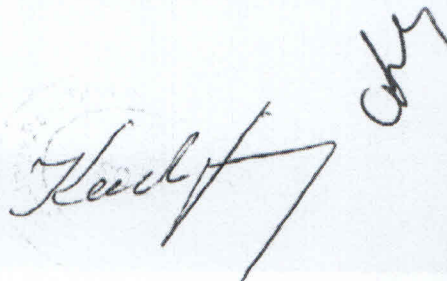


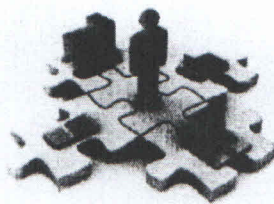
- 1 - Най-висок
- 2 - Висок
- 3 - Среден
- 4 - Нисък

- Срок за решаване – Краен срок за отстраняване на проблема
- Категория и под-категория - Утвърдена е следната категоризация на Заявка за сервиз

Категория	Под-категория
Хардуер	Хардуерна повреда
Хардуер	Инсталация/ конфигурация
Хардуер	Профилактика
Софтуер	Неработещо приложение/ОС
Софтуер	Инсталация/ конфигурация

- **Работна група** – Работна група, отговорна за разрешаването на Заявката за сервиз
- **Специалист** - Специалист от избраната работна група, към която е насочена Заявката за сервиз
- **Прието оборудване** – В случаите, в които се приема оборудване за ремонт, се отбелязва окомплектовката, с която е прието оборудване, както и допълнителни коментари по приемането
- **Предоставено обратно оборудване** – Въвежда се информация относно предоставеното обратно оборудване
- **Протокол №** - Номер на протокол, с който е предадено обратното оборудване
- **Дата** – Дата на протокола
- **Върнато обратно оборудване** – Отбелязва се, че предоставеното обратно оборудване е върнато
- **Дата** – Дата на връщане на обратното оборудване
- **Временно решение на** – Дата на временно решение
- **Временно решение** – Описание на временно решение
- **Начало и край на технически престой** – В случаите, в които засегнатото оборудване / система е неработоспособно, се отбелязва начало и край на техническия престой.
- **Решена на** – Дата на решаване на Заявката за сервиз
- **Общо отработени часове** – Общо отработени часове по Заявката
- **Код на решение** – Код на решение. Съществуват следните опции:
 - Анулирана
 - Дублирана
 - Отказана от клиента
 - Решена на място
 - Решена в сервиза





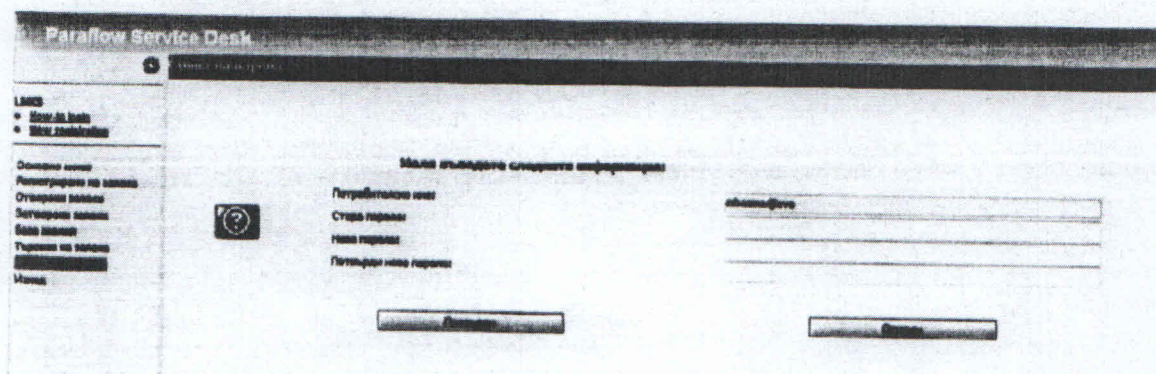
- Решена дистанционно
- Решение – Описание на самото решение
- Резервни части – Описание на вложените резервни части
- Труд – Описание на извършените дейности за решаване на Заявката за сервиз

Забравена парола

При забравена парола е необходимо потребителят да се обади на горещите телефони за връзка: (02) 960 42 22 или 0700 10 887, където оператор ще замени старата парола с нова. След първоначално влизане потребителят ще може да я смени с нова по негов избор.

Възможност за смяна на паролата с нова

От секция **Меню** вляво на екрана се избира опцията **Смяна на парола**. Въвежда се старата и нова парола.



The screenshot shows the Paraflow Service Desk web application. On the left is a sidebar menu with options like 'Home', 'New in brief', 'New contribution', and a list of service categories. The main content area is titled 'Смяна съществуващата информация' (Change existing information). It contains a form with fields for 'Потребителско име' (Username), 'Стара парола' (Old password), 'Нова парола' (New password), and 'Потвърди нова парола' (Confirm new password). There are also buttons for 'Въвеждане' (Login) and 'Изход' (Logout).



Парафлоу Комуникайшънс ООД
тел.: 0700 10 887, факс: (02) 960 42 18
e-mail: service@paraflow.bg, www.paraflow.bg

ПОТРЕБИТЕЛСКА ЗАЯВКА

Клиент:*			
Заявител:*			
Телефон:*			
Email:*			
Референтен №:			
Описание на проблема:*			
Влияние:*			
Допълнителна информация:			
ДОГОВОР за ниво на обслужване:			
Договор:			
Услуга:			
Оборудване/ система:			
Наименование:		Град:*	
Производител:		Адрес:*	
Сериен номер:		(ул., №, етаж, стая)	
Продуктов номер:		Лице за контакт:*	
Модел:		Телефон:*	
Гаранционен:		Email:*	

Заявител /подпис/:

Дата/час:

Полетата, отбелязани със * са задължителни. Представянето на останалата информация ще ускори разрешаването на Вашия проблем.
Мнението Ви е важно за нас. Очакваме Вашите предложения и забележки на www.paraflow.bg.

000033