

Заявка

по рамков договор № РД-14-40 от 29.05.2023 г.

(вх. № ПО-16-2224/29.05.2023 г. на „Информационно обслужване“ АД)

Позиция от ПГ-2024 г.:	<i>№ по ред от ПГ</i>	13
Описание на дейност/проект съгласно ПГ:	Център за обслужване на крайни потребители (Service Desk)	
CPV код	72253000-3	
Изискване за достъп до класифицирана информация ДА/НЕ	НЕ	
Стойност: (стойността следва да съответства на заложената в План-графика) без ДДС	1 403 200,00 лв., от които: За 2024 г. – 370 000,00лв. За 2025 г. – 504 000,00 лв. За 2026 г. – 529 200,00 лв.	
Начин за плащане: (еднократно, на части, периодично, авансово или др.)	<p>Периодично, както следва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • За периода 23.03.2024 г. - 30.06.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода и фактура на стойност 130 000,00 лв. без ДДС за съответния период. • За периода 01.07.2024 г. - 30.09.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода и фактура на стойност 120 000,00 лв. без ДДС за съответния период. • За периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2024 г. - 08.12.2024 г. и фактура на стойност 120 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2024 г. - 31.12.2024 г. • За периодите 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г., 01.04.2025 г. - 30.06.2025 г. и 01.07.2025 г. - 30.09.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за съответния период и фактура на стойност 126 000,00 лв. без ДДС за съответния период. • За периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2025 г. - 08.12.2025 г. и фактура на стойност 126 000,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2025 г. - 31.12.2025 г. • За периодите 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г., 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г. и 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за съответния период и фактура на стойност 132 300,00 лв. без ДДС за съответния период. 	

Заличаванията в документите са на основание чл. 4 от Общия регламент относно защитата на данните – Регламент (ЕС) 2016/679.

	<ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г. след подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите за периода 01.10.2026 г. - 08.12.2026 г. и фактура на стойност 132 300,00 лв. без ДДС за периода 01.10.2026 г. - 31.12.2026 г.
Срок на изпълнение: (от дата – до дата или в месеци, ако не е обвързан с конкретна дата)	от 23.03.2024 г. до 31.12.2026 г.
Гаранционен срок:	неприложимо
Отчитане: (периодично – посочва се период, еднократно, срок за отчитане, отчетни документи)	<p>Периодично, както следва:</p> <ol style="list-style-type: none"> За 2024 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За периода 22.03.2024 г. - 30.06.2024 г.; • За периода 01.07.2024 г. - 30.09.2024 г.; • За периода 01.10.2024 г. - 08.12.2024 г.; Дейностите по предоставяне на услугите за периода 09.12.2024 г. - 31.12.2024 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г., като за тях не се дължи заплащане. За 2025 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2025 г. - 31.03.2025 г.; • За периода 01.04.2025 г. - 30.06.2025 г.; • За периода 01.07.2025 г. - 30.09.2025 г.; • За периода 01.10.2025 г. - 08.12.2025 г.; Дейностите по предоставяне на услугите за периода 09.12.2025 г. - 31.12.2025 г. се отчитат заедно със следващия отчетен период 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г., като за тях не се дължи заплащане. За 2026 г. с подписване на приемо-предавателен протокол по чл. 6 от договора, удостоверяващ приемане на услугите, както следва: <ul style="list-style-type: none"> • За периода 01.01.2026 г. - 31.03.2026 г.; • За периода 01.04.2026 г. - 30.06.2026 г.; • За периода 01.07.2026 г. - 30.09.2026 г.; • За периода 01.10.2026 г. - 08.12.2026 г.; • За периода 09.12.2026 г. - 31.12.2026 г. (без финансов ангажимент)
Приложения: (напр: технически параметри, образци на отчетни документи)	Технически параметри
Настоящата заявка да се изпълни при условията на приложените Технически параметри.	
ЗАЯВКАТА е ИЗГОТВЕНА И СЪГЛАСУВАНА ОТ:	
Координатор по заявката:	

<p>Ръководител на проект/дейност по заявката (напр: представител на дирекцията – Заявител):</p>	
<p>ЗАЯВКАТА е ОДОБРЕНА ОТ:</p>	
<p>Ръководител на договора от страна на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ:</p>	
<p>ЗАЯВКАТА е ПРИЕТА ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛЯ:</p>	
<p>Координатор от „Информационно обслужване“ АД по заявката</p>	
<p>Ръководител на проект/дейност по заявката</p>	
<p>Ръководител по изпълнението на Договора от „Информационно обслужване“ АД</p>	

ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ

ЗА

ЦЕНТЪР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КРАЙНИ ПОТРЕБИТЕЛИ (Service Desk)

I. ПРЕДМЕТ

Настоящите технически параметри дефинират изискванията на Възложителя – Национална здравноосигурителна каса (НЗОК) във връзка с предоставяне на услугата „Център за обслужване на крайни потребители (Service Desk)“.

II. ЦЕЛ

Целта на проекта е осигуряване на контактен център (Service Desk) за подпомагане използването на услугите, предоставяни от Националната здравноосигурителна каса. Екипът на ИО АД следва да оказва методологическа и технологична помощ на крайните потребители в НЗОК/РЗОК, договорните на НЗОК партньори и пациентите относно използваните системи и услуги. Контактният център се явява единна централизирана точка за връзка, като при необходимост пренасочва постъпилите заявки към ангажираните лица по предоставяне на конкретните услуги. В проекта се включва и обслужване на заявки на крайни потребители от НЗОК и РЗОК по отношение на възникнали проблеми/затруднения за използване на периферна техника, работните станции и софтуерни продукти на работните места на потребителите.

III. ТЕКУЩО ПОЛОЖЕНИЕ

Към настоящия момент НЗОК разполага с Център за обслужване на крайни потребители (Service Desk). Проектът се изпълнява по предоставяна по договор РД-14-253/23.12.2019 г. (ПО-16-299/23.12.2019 г. на ИО АД), сключен между Националната здравноосигурителна каса и Информационно обслужване АД.

IV. ОБХВАТ НА УСЛУГАТА

В обхвата на проекта ИО АД осигурява единна точка за контакт, както следва:

- Система за управление на заявки (СУЗ) с режим на достъп за потребителите 365/24/7. Определени от НЗОК служители ще бъдат регистрирани като потребители за работа със СУЗ от Изпълнителя;
- Единен телефонен номер, който притежава функционалността на „Call Center“ достъпен в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден). При входящо повикване, обаждането се разпределя към свободен оператор. Това позволява по-бързото и качествено обслужване на потребителските обаждания. Всяка постъпила заявка чрез обаждане на единния телефонен номер се въвежда от оператора на ИО АД в СУЗ.

Ангажимент на НЗОК е подаване на заявки в обхвата на проекта и оказване на съдействие на екипа на ИО АД при необходимост от предоставяне на необходимата

информация за разрешаване на подадени заявки. НЗОК осигурява на екипите на ИО АД отдалечен и физически достъп до своите структури/подразделения на територията на страната за изпълнение на дейностите в обхвата на проекта.

Дейностите в обхвата на проекта, които се изпълняват от ИО АД са:

- Приемане на обаждания и оказване на методологическа и технологична помощ на крайните потребители в НЗОК/РЗОК, договорните на НЗОК партньори и пациентите относно използваните системи и услуги.
- Всички приети заявки следва да се регистрират от екипа на ИО АД в СУЗ.
- Екипът на ИО АД проследява в СУЗ всички получени заявки до тяхното пълно разрешаване.
- При необходимост пренасочва постъпили заявки към ангажираните лица по предоставяне на конкретните услуги.
- При необходимост екипът по проекта ескалира възникналия проблем/подадената заявка към по-високо ниво в НЗОК и ИО АД с цел предприемане на своевременни действия.
- Предоставяне на техническа информация и консултация на потребителите на НЗОК, по телефон и на място, по отношение на работни станции, периферна техника и използвани софтуерни продукти за нуждите на ежедневните дейности на експертите.
- ИО АД следва да поддържа, преинсталира и обновява операционните системи на крайните работни станции, съобразено с актуалните версии на операционните системи, лицензионната осигуреност на НЗОК и изискванията на НМИМИС.
- Инсталиране и конфигуриране на работни станции.
- При подаване на заявки, свързани с нормалната работа на инсталираните по работните станции софтуерни продукти по места в НЗОК/РЗОК, следва да се извършва първоначална диагностика посредством осигурен отдалечен достъп. При невъзможност заявката да бъде обработена отдалечено се инициира посещение на място.
- Експертите на ИО АД работят в тясна връзка с ангажираните лица по извънгаранционната и гаранционната поддръжка на работни станции и периферна техника, като осъществяват пряка връзка и проследяват всяка заявка за сервизиране/ремонт/замяна до пълното ѝ затваряне. При необходимост от сервизиране/подмяна на техника експертът на ИО АД, съвместно с оторизираното от страна на НЗОК лице за съответното подразделение/структура попълват констативен протокол за сервизиране, съгласно Приложение 1, и дефектиралата техника се предоставя за ремонт на ангажираните лица по извънгаранционната и гаранционната поддръжка на работни станции и периферна техника. При констатирана необходимост от подмяна/замяна на техника и извършването ѝ се подписва протокола по Приложение 1.

V. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕТО

1. Изпълнителят следва да осигури разрешаване на проблеми в обхвата на настоящия проект, при постъпила заявка от определените от НЗОК лица или от страна на екипа по настоящия проект, съгласно времената за реакция и отстраняване, посочени в таблицата по-долу:

Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване
Висок/Критичен	Проблем, засяга всички крайни потребители в НЗОК.	До 1 час	До 1 раб. ден
Среден	Проблем, който въздейства върху отдел или локация.	До 2 часа	До 3 раб. дни
Нисък	Проблем, който въздейства върху единични потребители.	До 4 часа	До 5 раб. дни

Забележки:

- Дейностите се осъществяват в работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч., в режим 5x8 (пет работни дни в седмицата по осем часа на ден);
- Приоритетът се определя от заявителя, като след анализ от страна на експерти от ИО АД, зададеният приоритет може да бъде сменен;
- Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване до момента на потвърждаване на регистрирането на заявката от ИО АД в СУЗ;
- Времето за отстраняване се отчита от момента на потвърждаване на приемането на заявката (или след изтичане времето за реакция) до момента на възстановяване на нормалната работоспособност.

2. При подаване на заявка в СУЗ задължително се прави подробно описание на възникналия проблем/ необходимост, уточнява се типа на заявката - поддръжка или промяна. Когато заявката е тип „поддръжка“ (използва се при затруднения с ежедневните задължения на потребителите), се посочва и нейния приоритет, който се съобразява с описаното в горната таблица. Когато заявката е тип „промяна“ (използва се за заявки, които не са свързани със затруднения с ежедневните задължения на потребителите, например: необходимост от промени в конфигурации, прилагане на обновления и др., които не нарушават нормалния работен процес), приоритет няма, а срокът за изпълнение се договаря между страните и се вписва в описанието на заявката. След приложено решение от ангажираните от ИО АД лица по дадена заявка, до пет дни от смяната на статуса ѝ на „Решен“, заявителят следва да извърши действия по нейното затваряне или отваряне наново. Ако такива действия не бъдат извършени, ИО АД служебно променя статуса на заявката от „Решен“ на „Затворен“.

КОНСТАТИВЕН ПРОТОКОЛ	
Номер на заявка в СУЗ (ако е приложимо):	
Структура на НЗОК, адрес:	
Описание на проблема:	
Диагностика и необходими действия:	
ПОВРЕДЕНА ТЕХНИКА:	
Производител и модел	
S/N - сериен номер	
ЗАМЕНЕНА ТЕХНИКА (в случай на приложимост)	
Производител и модел	
S/N - сериен номер	

Настоящият констативен протокол се изготви и подписа в 3 (три) еднообразни екземпляра – по един за ЦУ на НЗОК, за структурата на НЗОК и за „Информационно обслужване“ АД.

ЗА ИО АД:	ЗА СТРУКТУРА НА НЗОК:
Подпис:	Подпис:
Име:	Име:
Дата:	Дата: