**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**ЗА СКЛЮЧВАНЕ НА РАМКОВО СПОРАЗУМЕНИЕ С ПРЕДМЕТ:**

**„АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ , РАЗВИТИЕ, ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ И ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ЗАКУПУВАНЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ ЛИЦЕНЗИ НА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА „МИКСИ“**

Януари 2019 г.

[I. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ 3](#_Toc534984809)

[II. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА: 3](#_Toc534984810)

[III. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ 4](#_Toc534984811)

[1. ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ 4](#_Toc534984812)

[2. СЪДЪРЖАНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА БАЗА 4](#_Toc534984813)

[3. НОРМАТИВНА РАМКА: 4](#_Toc534984814)

[IV. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА НА СИСТЕМАТА 5](#_Toc534984815)

[V. СРОК НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА 5](#_Toc534984816)

[VI. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА 6](#_Toc534984817)

[VII. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА: 6](#_Toc534984818)

[А. АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ НА СИСТЕМАТА 6](#_Toc534984819)

[1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ: 6](#_Toc534984820)

[2. ПЕРИОД НА АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ: 8](#_Toc534984821)

[Б. ДЕЙНОСТИ ПО РАЗВИТИЕ/ПОТРЕБИТЕЛСКИ ДОРАБОТКИ НА СИСТЕМАТА 9](#_Toc534984822)

[В. МИГРАЦИЯ НА ДАННИ И КОНФИГУРАЦИЯ 10](#_Toc534984823)

[Г. ЗАКУПУВАНЕ НА НОВИ ЛИЦЕНЗИ 10](#_Toc534984824)

[Д. ОБУЧЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ 11](#_Toc534984825)

[VIII. ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА 11](#_Toc534984826)

[IX. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА 11](#_Toc534984827)

[X. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ 11](#_Toc534984828)

[XI. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ: 13](#_Toc534984829)

[XII. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА: 14](#_Toc534984830)

# СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| **Съкращение** | **Описание** |
| БНБ | Българска народна банка |
| (ИС) „Микси“ | Информационната система с лицензи „Управление на документооборота“ |
| СЕОС | Система за електронен обмен на съобщения |

# 

# ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА:

Предмет на възлагане са следните дейности:

1. Абонаментна поддръжка и обслужване в БНБ на текущата версия, както и на всяка актуализация на версията на информационната система с лицензи „Управление на документооборота“, наричана по-нататък за краткост информационна система (ИС) „Микси“, в конфигурация:
   1. Сървър М 2009;
   2. 150 (сто и петдесет) клиента версия М 2009;
   3. Абонаментна поддръжка и обслужване се извършва и за допълнително закупени лицензи;
2. Услуги по проектиране, разработване и внедряване на подобрения, изменения и допълнения, наричани за краткост „потребителски доработки“;
3. Право на ползване на възложителя на всички актуализации на версията на ИС „Микси“, в конфигурация по т. 1, както и на допълнително осигурените клиенти, чрез новозакупените лицензи по реда на т. 5 заедно с прилежащата документация към тях;
4. Услуги по миграция на данни и конфигурация до последна версия на сървъра, съгласно представено Техническо предложение на избрания изпълнител;
5. Доставка на нови лицензи, след получаване на писмена заявка от страна на възложителя.В заявката се посочват количеството на новите лицензи, които следва да бъдат доставени;
6. Провеждане на обучение за работа с ИС ,,Микси“ на служители на възложителя, след получаване на писмена заявка за това.

Обхватът, естеството и начинът на осъществяване на отделните услуги, както и правата и задълженията на страните във връзка с осъществяване на всяка от услугите, ще бъдат определени в съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на настоящото рамково споразумение и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор.

# ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

## ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Информационната система „Микси“ е уеб-базирана система с помощта, на която се извършва управление на документооборота в БНБ. Тя разполага с приложен сървър и сървър за базата данни, които са разположени в основния център за данни на БНБ.

Лицензите с които разполага БНБ са следните:

* Сървър М 2009;
* 150 (сто и петдесет) клиента версия М 2009;

## СЪДЪРЖАНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА БАЗА

Информацията за документите и техния жизнен цикъл се съхранява в структуриран вид в релационна база данни под управление на Oracle RDBMS 11g rev. 2, а информацията за сканираните документи се съхранява на файловата система на сървъра за базата данни.

## НОРМАТИВНА РАМКА:

### НОРМАТИВНА УРЕДБА, ОТНОСИМА КЪМ ДЕЙНОСТТА НА СИСТЕМАТА

* Закона за БНБ;
* Вътрешни правила за работа с документи в БНБ;
* Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от БНБ;
* Инструкция за защита на личните данни в БНБ;
* Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

### НАЦИОНАЛНА НОРМАТИВНА УРЕДБА В ОБЛАСТТА НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ

* Закон за електронното управление;
* Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
* Закон за електронната идентификация;
* Закон за защита на личните данни;
* Закон за защита на класифицираната информация;
* Закон за администрацията;
* Закон за достъп до обществена информация;
* подзаконовите нормативни актове (правилници и наредби) към горепосочените закони.

При изпълнението на обществената поръчка следва да бъдат съобразявани всички относими изисквания, произтичащи от действащите нормативни актове, които поставят технически, технологични и/или други изисквания към дейностите, предмет на поръчката, независимо дали са изрично посочени.

Изпълнителят следва да вземе под внимание и нормативните актове, които междувременно могат да влязат в сила и имат отношение към изпълнението на поръчката.

При установяване на противоречие между настоящата спецификация и действащ нормативен акт, приоритет има съответният акт.

# ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА НА СИСТЕМАТА

Носител на авторско право на ИС „Микси“ по смисъла на чл. 3, ал. 1, т. 1 от Закона за авторското право и сродните му права (ЗАПСП) е „МИКСИ“ ООД. Лицето е притежател на изключителните права и като такова само то може да предоставя право на ползване, абонаментно обслужване и функционално развитие на продукта. Посоченото обстоятелство е потвърдено с Писмо-Декларация от управителя на дружеството.

До този момент продуктът е предоставян на БНБ с договор № РД-15/22.11.2012 г., договор № БНБ-22652/26.02.2015 г. и договор № БНБ-53408/03.04.2017 г. По отношение на програмно-техническите услуги, възлагани с гореописаните договори е необходимо да се отбележи, че същите не водят до съществено изменение на параметрите на продукта, тъй като при добавянето на новите функционалности не се засяга архитектурата на системата. (доработките/функционалното развитие, като част от приложението, не са собственост на БНБ).

# СРОК НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Срокът на рамковото споразумение е 4 (четири) години, считано от датата на подписването му, като за дата на подписване се счита датата от деловодния номер на възложителя, поставен на стр. 1 от споразумението.

Времетраенето и крайният срок на изпълнение на отделните услуги ще бъдат определени в съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на рамковото споразумение, и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор. С оглед приключване изпълнението на предмета на съответния договор, срокът на конкретните договори може да надхвърля крайния срок на споразумението с не повече от една година.

# МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Услугите, свързани с обществената поръчка ще се извършват в сградата на възложителя, находяща се в гр. София, пл. Княз Александър I № 1*.*

# ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА:

# А. АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ НА СИСТЕМАТА

## ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ:

Абонаментната поддръжка и обслужване на системата включва:

Основни дейности, включени в обхвата на абонаментната поддръжка и обслужване на информационната система;

* Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментната поддръжка и обслужване на информационната система;
* Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на информационната система.

### **1.1. ОПИСАНИЕ НА ОСНОВНИТЕ ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА АБОНАМЕНТНАТА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ НА СИСТЕМАТА**:

- експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на информационната система;

- отстраняване на „скрити“ дефекти и грешки в информационната система;

- профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на информационната система като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми на всеки два месеца;

- настройка и контрол на ефективността на работа на системата;

- анализ и отстраняване на възникнали проблеми и обратната връзка с потребителите на системата;

- анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системата;

- отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на системата;

- наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;

- консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;

- участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;

- наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшни действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).

- помощ по телефона, включително извън основния период на обслужване;

- инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на информационната система;

- предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в ОС, версията на браузърите, версията на системата;

- анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системата;

- обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на програмните продукти;

- обслужване, наложено поради взаимодействие на системата с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от изпълнителя;

- обслужване, наложено поради причини извън контрола на изпълнителя, като инцидент, злополука и др.

### **1.2.** ОПИСАНИЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИТЕ ДЕЙНОСТИ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБХВАТА НА АБОНАМЕНТНАТА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ НА СИСТЕМАТА

* Възстановяване на системата от резервно копие;
* Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – производствена и тестова;
* Оказване на съдействие при администрирането на приложението;
* Оказване на съдействие при мониторинга на системата;
* Допълнително обучение на потребители и на експерти - служители на БНБ по експлоатацията на системата.

### **1.3.** ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ ПО ОСИГУРЯВАНЕ НА НОРМАЛНА ФУНКЦИОНАЛНОСТ И РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА

- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;

- Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;

- Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;

- Консултантска помощ при необходимост от интерфейсните процедури за връзка с други системи;

- Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

## ПЕРИОД НА АБОНАМЕНТНА ПОДДРЪЖКА И ОБСЛУЖВАНЕ:

Абонаментното обслужванесе извършва в работни дни между 08:00 и 18:30 часа (Основен период на абонаментно обслужване).

Не се счита за обслужване извън основния период на абонаментно обслужване дейност на изпълнителя, която е започнала в рамките на основния период.

# Б. ДЕЙНОСТИ ПО РАЗВИТИЕ/ПОТРЕБИТЕЛСКИ ДОРАБОТКИ НА СИСТЕМАТА

1. Проектиране, разработка и внедряване на изменения и допълнения („развитие/потребителски доработки на системата“) към информационна система „Микси“ включва:

* ***Свързване със системите за обмен на документи и съобщения на Агенцията за електронно управление****;*

Съгласно чл. 1, ал. 2, във връзка с § 1, т. 11 и чл. 40, ал. 2 от Допълнителните разпоредби на Закона за електронното управление, БНБ е задължена при работа с електронни документи, предоставянето на административни услуги по електронен път и обмена на електронни документи между административните органи:

* Еднократно да събира и създава данни от гражданите и организациите и да не изисква представянето или доказването на вече събрани или създадени данни, а да ги събира служебно от първичния администратор на данните;
* Служебно да уведомява всички които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават;
* При уведомяване и искане за предоставяне на данните, както и при и друг обмен на електронни документи, с които се предоставя информация да го извършва автоматично по електронен път като вътрешна електронна административна услуга;

За да осъществява изискванията на закона за електронното управление ИС „Микси“ ще трябва да бъде адаптирана и свързана посредством мрежата на държавната администрация и интернет към централизирания регистър на административни услуги, поддържан от Държавната агенция „Електронно управление“.

След това при адресиране на преписка с документи до който да е участник в СЕОС, тя автоматично се изпраща в деловодната система на адресата. В случай че някой от участниците в СЕОС има преписка с документи, адресирани до БНБ той ще може автоматично да изпрати преписката в деловодната система на БНБ.

* ***Автоматизирани връзки с други вътрешни информационни системи на БНБ;***

При реализацията на бизнес процеси в информационни системи, които включват в себе си регистрация на електронни документи в деловодната система те могат да направят това по автоматичен начин като се свържат към деловодната система.

Осъществяването на връзката е действащ механизъм, но при възникване на специфични атрибути и/или процеси във връзка с регистрацията ще се наложи ИС „Микси“ да бъде адаптирана за да отговори напълно на една такава промяна.

* ***Добавяне на допълнителни функции, свързани с управлението на документооборота и със задачите по обработка на документи и работата по административни услуги;***

1. Потребителските доработки по т. 1 са в обем от 900 часа, който обем е ориентировъчен.
2. 1 (една) година безплатна гаранционна поддръжка на всички потребителски доработки по т. 1, извършени в срока на действие на договора. Гаранционният срок за всяка конкретна доработка започва да тече от датата на подписване на приемателно-предавателен протокол за нея.

# В. МИГРАЦИЯ НА ДАННИ И КОНФИГУРАЦИЯ

Избраният за изпълнител следва да извърши услуги по миграция на данни и конфигурация до последна версия на сървъра.

В техническото си предложение, представено в отговор на изпратено Искане за допълване на оферта от възложителя за сключване на конкретен договор въз основа на рамково споразумение избраният за изпълнител трябва да посочи срока за миграция на данни и конфигурация, считано от датата на писмената заявка за това от страна на възложителя.

# Г. ЗАКУПУВАНЕ НА НОВИ ЛИЦЕНЗИ

В периода на действие на договора, сключен въз основа на рамково споразумение избраният за изпълнител следва да достави нови лицензи, след получаване на писмена заявка от страна на възложителя. В заявката се посочват количеството на новите лицензи, които следва да бъдат доставени.

Прогнозният обем на доставените лицензи е 100 броя, който обем е ориентировъчен.

В техническото си предложение, представено в отговор на изпратено Искане за допълване на оферта и сключване на договор въз основа на рамково споразумение избраният за изпълнител следва да посочи срока на доставка на допълнително заявените нови лицензи.

# Д. ОБУЧЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

В периода за Провеждане на обучение за работа с ИС ,,Микси“ на служители на възложителя, след получаване на писмена заявка за това и след съгласуване на графици и програми на обучението.

Прогнозният обем обучения през периода на действие на договора е 20 часа, който обем е ориентировъчен.

# ПРИЕМАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Редът за приемане и отчитане на обществената поръчка е следният:

# ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА

На основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, авторските права върху проектираните, разработени и внедрени от страна на изпълнителя потребителски доработки по този договор, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на обществената поръчка принадлежат изцяло на изпълнителя.

# ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ

### ИДЕНТИФИКАЦИЯ

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Административна“ или от служител на дирекция „Информационни системи“ при системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ или при необходимост уведомява Изпълнителя по телефон и/или електронна поща, като изпраща типова форма за описание на проблема(инцидента).

### РЕГИСТРАЦИЯ

Регистрацията на проблеми (инциденти) включва уведомяване и изпращане на минимум следните задължителни атрибути:

* + - Уникален пореден номер;
    - Описание на проблема (инцидента);
    - Степен на влияние;
    - Приоритет за разрешаване;
    - Дата и час на възникване;
    - Дата и час на регистрация;
    - Име на служител или система идентифициращи инцидента;
    - Свързан ли е с други инциденти.

### РЕАКЦИЯ

Изпълнителят реагира и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете по т. 4 от настоящата техническа спецификация.

Изпълнителят информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента) за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т. 4, чрез протокол за извършена работа.

Отстраняването на инциденти в системата, свързани със сигурността, се извършва в съответствие с процедурата за действия при инциденти, свързани със сигурността на информационните системи в БНБ.

При подаване на заявка за промяна или извършване на други дейности в обхвата на абонаментното обслужване, които по същество не са проблеми или инциденти, Възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им.

Изпълнителят изпълнява заявките за промяна и другите дейности в сроковете, съгласувани с Възложителя.

### ВРЕМЕ ЗА РЕАКЦИЯ И ВРЕМЕ ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ/ИНЦИДЕНТИ:

| № | Ниво на приоритет на проблем/  инцидент | Описание | Време за реакция | Време  за отстраняване на проблем/  инцидент |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Най-висок приоритет | Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск | до **1 (един) час** след уведомяването на изпълнителя | до **4 (четири) часа** след уведомяването на изпълнителя |
| 2. | Висок приоритет | Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката | до **4 (четири) часа** след уведомяването на изпълнителя | до **1 (един) работен ден** след уведомяването на изпълнителя |
| 3. | Среден приоритет | Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката | до **1 (един) работен ден** след уведомяването на изпълнителя | до **3 (три) работни дни** след уведомяването на изпълнителя |
| 4. | Нисък приоритет | Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката | до **3 (три) работни дни** след уведомяването | до **7 (седем) работни дни** след уведомяването по на изпълнителя |
| 5. | Аварийна ситуация | Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично | Отзоване до **1 час на място** – сградата на БНБ | Продължаване на работата с екипите на БНБ **до отстраняване на проблема** |

Нивата на приоритет на проблемите/инцидентите се определят от възложителя, като същият уведомява чрез своите служители своевременно изпълнителя за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционната поддръжка.

Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

# ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ:

1. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите по абонаментно обслужване и услугите по проектиране, разработване и внедряване на потребителските доработки.

2. Описанието трябва да съответства на изискванията, поставени в документацията за обществената поръчка.

# ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА:

Всяка от страните се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на договора за обществена поръчка („Конфиденциална информация“), включително и след прекратяването на същия, неограничено във времето.

Участникът, определен за изпълнител (представляващите го лица), както и лицата, ангажирани с изпълнението на поръчката (екипът на участника, определен за изпълнител), представят декларация за конфиденциалност на информацията – приложение към проекта на договор.