

**ИЗИСКВАНИЯ, ОБХВАТ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО
ОБСЛУЖВАНЕ НА СИСТЕМАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕ И
КОНТРОЛ НА НАЛИЧНИТЕ ПАРИ (КАСОВА СИСТЕМА) И
НАЦИОНАЛНАТА СИСТЕМА ЗА МОНИТОРИНГ НА
ФАЛШИФИКАТИ (НСМФ) В БНБ**

I. ИЗИСКВАНИЯ, ОБХВАТ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Обхват

Услугата „Абонаментно обслужване” включва:

- Основни дейности
- Допълнителни дейности
- Дейности за осигуряване на нормална функционалност на Системите

2. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на информационната/ите система/системи”.

- Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на системата;
- Отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в системата;
- Извършване на диагностика на системите и при необходимост даване на препоръки за администрирането им - минимум веднъж месечно и при всеки регистриран инцидент/проблем/грешка;
- Извършване на диагностика на базата данни на системите и при необходимост даване на препоръки за администрирането - минимум веднъж месечно и при всеки регистриран инцидент/проблем/грешка.
- Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системите като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми, при спазване на процедурите на БНБ за достъп до базата данни;
- Настройка и контрол на ефективността на работа на системите;
- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми при работата със системата/системите на външните потребители и използване на интерфейсите с други системи/приложения;

Заличаванията, направени в документа, са на основание чл. 4, ал. 1 от Общ регламент относно защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679)

- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системите;
- Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на системите;
- Наблюдение и при необходимост коригиране на процедурите за архивиране;
- Препоръки и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта;
- Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системата/системите;
- Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционната система, версията на браузърите, версията на системата/системите;
- Обслужване, наложено поради взаимодействие на продукта с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от Изпълнителя;
- Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата/системите;
- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- Помощ по телефона на потребителите от БНБ, включително извън периода на обслужване;
- Наблюдение поведението на програмния продукт с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна обработка (обсъждане, стартиране на промени и т.н.);
- Поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация с други системи/потребители;
- 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/системите;
- обслужване, наложено поради причини извън контрола на Изпълнителя, като инцидент, злополука и др.
- поддържане в актуално състояние на системната, софтуерна и експлоатационна документация на системите.

3. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на информационната/ите система/системи“.

- Възстановяване на системата/системите от архив;
- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системата/системите – продукционна и тестова;
- Оказване на съдействие при администрирането на приложението;
- Оказване на съдействие при мониторинга на системата/системите;
- обучение на потребители и на експерти по експлоатацията на продукта при необходимост;
- Оказване на помощ на потребителите от БНБ за работа със системата/системите при необходимост;

4. Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системата/системите.

- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- Оказване на 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 промяна на интерфейсни 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.

Дейностите по т.т.2 и 3 са в обем до 200 човекочаса годишно.

5. Класификацията на заявки за абонаментно обслужване, свързани с инцидент/ проблем/грешка се извършва, съгласно приоритет, определен от Възложителя, както следва:



а) Приоритет 1 - „критичен“:

Възникналият инцидент/проблем/грешка предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност функции на Възложителя. Използването на дадена част/и или на цялата/целите система/системи не е възможно или е/са ограничено/и. Това са преди всичко ситуации, които възпрепятстват работата на системата/системите.

б) Приоритет 2 - „висок“:

Целесъобразното използване на дадена част или на цялата система/системи предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси при възложителя. Ситуацията оказва съществено влияние върху бизнес дейността и/или сигурността, но допуска продължаване на работата на системата/системите при ограничен обхват.

в) Приоритет 3 - „среден“:

Целесъобразното използване на част от функционалността или на цялата система/системи е/са ограничено/и частично. Ситуацията нарушава нормалната бизнес дейност, производителността и/или сигурността, но допуска продължаване на работата на системата/системите при ограничен обхват.

г) Приоритет 4 - „нисък“:

Целесъобразното използване на дадена част или на цялата/целите система/системи е/са възможно/и без ограничение. Проблемът предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси на Възложителя. Това са преди всичко проблеми, за които може да се изчака решение, следваща версия или актуализация на системата/системите.

6. Време за реакция

6.1. Времето за реакция и отстраняване на инцидент/проблем/грешка започва да тече от момента на регистрацията на заявката в системата/системите за регистрация, както следва:

а) Инцидент/проблем/грешка с Приоритет 1 „критичен“ – реакция до 15 минути след приемане/регистрация на заявката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, време за отстраняване до 4 часа;

б) Инцидент/проблем/грешка с Приоритет 2 „висок“ – реакция до 1 час след приемане/регистрация на заявката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, време за отстраняване до 1 работен ден;

в) Инцидент/проблем/грешка с Приоритет 3 „среден“ – реакция до 1 работен ден след приемане/регистрация на заявката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, време за отстраняване до 5 работни дни;

г) Инцидент/проблем/грешка с Приоритет 4 „нисък” – реакция до 3 работни дни след приемане/регистрация на заявката на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, време за отстраняване до 20 работни дни или друг срок, договорен между страните.

6.2. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации –

При възникване на аварийна ситуация (ситуация, поради която системата/системите не работи/работят изцяло или частично) - отзоваване до 1 час след уведомяването на място в сградите на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема/проблемите.

6.3. Времето за реакция на заявка за промяна и други дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване е до 3 (три) работни дни. Времето за изпълнение се съгласува с Изпълнителя след изготвяне на запитване, бизнес описание или спецификация на исканите промени или дейности.

7. Процедура за идентификация и регистрация на инцидент/проблем/грешка.

7.1. Идентификация

Идентификацията на инцидент/проблем/грешка се извършва от служител на дирекция „Емисионно-касова ” или дирекция „Информационни системи“. Съответният служител докладва на своя пряк началник и извършва регистрация на инцидента/проблема/грешката в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на Изпълнителя или при необходимост информира Изпълнителя по телефон или e-mail.

7.2. Регистрация

Регистрацията на инцидент/проблем/грешка включва попълването на минимум следните задължителни атрибути:

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

7.3. Изпълнителят отстранява проблема/грешката и реагира при инцидент в сроковете по т.6 от настоящия документ.

7.4. Изпълнителят информира служителят на БНБ, извършил идентификацията на проблем /грешка /инцидент за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т.6 от настоящия документ, чрез протокол за извършената работа.

7.5. Отстраняването на инцидент/инциденти в системата, свързани със сигурността, се извършва в съответствие с процедурата за инциденти, свързани със сигурността на ИС в БНБ.

7.6. При подаване на заявка за промяна или извършване на други дейности по т.т. 1, 2. и 3 (в обхвата на абонаментното обслужване), които по същество не са проблеми, инциденти или грешки, Възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им.

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

8. Период на абонаментното обслужване

Поддръжката се извършва в работни дни между 8.00 и 18.30 часа (**“Основен период на абонаментно обслужване”**) или до завършване на работата при проблем/инцидент/грешка с приоритет 1. Започнати дейности по отстраняване на инцидент/проблем/грешка с приоритет 1, регистриран в рамките на периода на обслужване се довършват и извън Основния период на абонаментно обслужване.

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

II. ИЗИСКВАНИЯ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Обществената поръчка се възлага чрез рамково споразумение.

Преди сключване на конкретен договор за обществена поръчка за абонаментно обслужване въз основа на рамково споразумение възложителят задължително отправя писмено искане до изпълнителя, последният да допълни своята оферта съобразно условията и изискванията, посочени от възложителя в искането.

Обхватът, естеството и начинът на осъществяване на услугите по абонаментно обслужване, както и правата и задълженията на страните във връзка с осъществяването

му, ще бъдат определени в писменото искане на възложителя за допълване на оферта, съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на рамковото споразумение и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор.

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 услугата по абонаментно обслужване ще бъде определен 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.

III. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ НА УЧАСТНИКА

Участникът следва да приложи към Техническото си предложение подробно описание на услугите по абонаментно обслужване. Подробното описание на услугите по абонаментно обслужване трябва да отговаря на изискванията на документацията за обществената поръчка и да съдържа следната информация:

- описание на всички дейности, необходими за изпълнението на абонаментното обслужване, съгласно проектодоговора;
- организационна структура на екипа, която позволява адекватно управление и изпълнение на услугите по абонаментното обслужване;
- описание на средствата и начините за постигане на резултатите по конкретните дейности, включително и конкретните инструменти за изпълнение на услугите;
- използвания от участника подход за осигуряване на качеството при изпълнението на услугите;
- описание на необходимите дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на услугите;
- използвания от участника подход за управление на риска, основни процеси по управлението на риска, използваната методика за оценка на риска, съответстваща на предмета на поръчката;
- идентифициране на рисковете, съответстващи на дейностите, предмет на поръчката. Възможни аспекти на проявление и области на влияние на описаните

рискове, степен на въздействието им върху изпълнението на всяка от дейностите по поръчката и предложение за мерки за управлението им.