



БЪЛГАРСКА
НАРОДНА БАНКА

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ
ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ
И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ
НА ПРОГРАМЕН ПРОДУКТ „СОФИ-БНБ” В
БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА

2020 г.

СЪДЪРЖАНИЕ

1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ.....	4
2. ВЪВЕДЕНИЕ.....	4
2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА.....	4
2.1.1. Абонаментно обслужване.....	4
2.1.2. Функционално развитие	5
2.1.3. Гаранционна поддръжка.....	5
2.2. НОРМАТИВНА РАМКА.....	5
2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата.....	5
2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление	5
2.3. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ	6
2.3.1. Основни характеристики	6
2.3.2. Достъп до информация	10
2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители	10
2.3.4. Видове потребители	10
2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа.	10
2.3.6. Резервиране на реалната среда.....	10
2.3.7. Мрежова свързаност.....	11
2.3.8. Дисково пространство.....	11
2.3.9. Използвани платформи и технологии	11
3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА.....	11
3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ.....	11

3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата	11
3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата	12
3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата	12
3.1.4. Период на абонаментното обслужване	13
3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ	13
3.2.1. Допълнителни услуги, предмет на поръчка с писмена заявка от страна на БНБ:	13
3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА.....	14
3.4. СРОКОВЕ.....	14
3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА	14
3.5.1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване	14
3.5.2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие	14
3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА.....	15
3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА	15
3.7.1. Идентификация.....	15
3.7.2. Регистрация.....	15
3.7.3. Реакция	15
3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА:	16
3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка.....	16
3.8.2. Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти	16
4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ	19
5. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА.....	20

1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Съкращение	Описание
БНБ	Българска народна банка
ОБИС / SAP	Основна банкова информационна система
TREMA / TREMA	Система за управление на валутните резерви
СДЦК/GSSS	Система за сетълмънт на ДЦК
SysHR	Система за УЧР и заплата
ИОБФР	Електронна система за информационно обслужване на бюджета и фискалния резерв
RINGS	Система за брутен сетълмент в реално време
TARGET 2	Трансевропейската автоматизирана система за брутен сетълмент в реално време в евро.
FastWork	Интегрирана система за обслужване на операциите чрез SWIFT BNBGBGSF
CMS / Касова система	Системата за управление и контрол на наличните пари в БНБ

2. ВЪВЕДЕНИЕ

2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Предмет на възлагане на следните дейности:

2.1.1. Абонаментно обслужване

Предмет на възлагане са дейностите по абонаментно обслужване.

- Абонаментно обслужване на програмен продукт „СОФИ-БНБ” (наричана по-нататък „системата/СОФИ-БНБ“);

- Абонаментно обслужване на всички актуализации на системата, изпълнени по т. 3.2 от Техническата спецификация, като част от абонаментното обслужване по т. 2.1.1, след изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация.

Абонаментното обслужване на системата се извършва съгласно т. 3.1. от настоящата техническа спецификация.

2.1.2. Функционално развитие

Проектирането, разработката и внедряването на изменения и допълнения (наричани по-нататък алтернативно „актуализации на системата” или „функционално развитие“) към системата, са подробно описани в т. 3.2., съгласно изискванията на възложителя, посочени в настоящата техническа спецификация.

Изпълнението на дейностите се осъществява чрез сключване на конкретни договори в срока на действие на рамковото споразумение, въз основа на отправено писмено искане от възложителя за допълване на оферта съгласно чл. 82, ал. 2 и сл. от ЗОП.

В писменото искане се представят задания и спецификации свързани с извършване на възложените актуализации на системата.

2.1.3. Гаранционна поддръжка

Гаранционната поддръжка на всички актуализации на системата, реализирани по т. 2.1.2, се осъществява при условията и сроковете, посочени в настоящата техническа спецификация, съответно в проекта на рамково споразумение и проекта на договор, както и съобразно Техническото предложение на участника, избран за изпълнител на поръчката.

2.2. НОРМАТИВНА РАМКА

2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата

2.2.2. 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.

2.3. ОПИСАНИЕ НА СИСТЕМАТА, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

2.3.1. Основни характеристики

Функционален обхват на програмен продукт „СОФИ-БНБ“

➤ Модул „Администратор“

- ✓ Настройка на параметри и алгоритми
- ✓ Поддържане на номенклатури
- ✓ Регистър на синтетични сметки (в програмен продукт „СОФИ-БНБ“)
- ✓ Валутна таблица
- ✓ Работен календар
- ✓ Управление на опашката от неосчетоводени документи
- ✓ Дефиниране и изпълнение на технологични процедури (пакетни обработки)

➤ Модул „Счетоводство“

- ✓ Обработка на документи (въвеждане, контрол, редактиране и осчетоводяване)
- ✓ Обслужване на документи от опашката (наблюдение, осчетоводяване, сторниране, печат)
- ✓ Работа с аналитични сметки (откриване, обслужване, закриване, регистър на блокирани суми и др.)
- ✓ Обслужване на „вътрешни“ депозити на бюджетни предприятия (откриване, закриване, олихвяване)
- ✓ Клиентска картотека
- ✓ Оперативна отчетност за:
 - ❖ Неуточнени суми
 - ❖ Регистър на суми за инкасиране чрез РИНГС
 - ❖ Централизиран бюджетни средства
- ✓ Бюджетни форми
- ✓ Помощни функции (изчисляване на лихва, проверка на IBAN, получаване на валутен курс от SAP, получаване на информация за спесимен от SAP, регистър на печатните справки в програмния продукт „СОФИ-БНБ“, достъп до документацията на системата)
- ✓ Печатни и екранни справки.

➤ Модул „Касови сделки“:

- ✓ Настройка на модула
- ✓ Регистриране и обработка на касови сделки в лева
- ✓ Генериране и осчетоводяване на документи по касови сделки
- ✓ Справки
- Модул „Такси и комисионни“:
 - ✓ Дефиниране на такси и комисионни
 - ✓ Генериране на счетоводни операции
- Модул „Верификация на документи“:
 - ✓ Настройка на модула
 - ✓ Верификация на документи
- Модул „Единната сметка“:
 - ✓ Въвеждане, редактиране, верификация на заявки за плащане от единната сметка на МФ:
 - ✓ Управление на лимитите за разходи на ПРБК
 - ✓ Регистър на бюджетните разпоредители
 - ✓ Регистър на Първостепенни системи за разпореждане с бюджетни средства
 - ✓ Печатни и екранни справки
- Модул „Валутни сделки“:
 - ✓ Регистрация и обработка на входящи валутни инструкции
 - ✓ Поддържане на регистър, съдържащ подробна информация за договорените валутни операции /SPOT, FORWARD/
 - ✓ Поддържане на параметри и алгоритми
 - ✓ Автоматично генериране на счетоводни балансови и задбалансови операции по сделката на датата на сключване и на дата на вальора
 - ✓ Печатни и екранни справки
- Модул „Електронно банкиране“:
 - ✓ Оторизация на потребители
 - ✓ Поддържане на параметри и номенклатури
 - ✓ Въвеждане и оторизация на документи
 - ✓ Предоставяне на информация за статуса и счетоводните записвания по сметки (във формат за печат и формат за електронна обработка)
- Модул „Реконсиляция“:
 - ✓ Поддържане на параметри и номенклатури
 - ✓ Реконсиляция на салда, обороти и движения на сметки
 - ✓ Справки
- Модул за дефиниране на потребителите и техните права за достъп до функции и данни

➤ Модул за наблюдение (мониторинг) на процесите в програмен продукт „СОФИ-БНБ“:

- ✓ Поддържане на параметри и номенклатури
- ✓ Наблюдение и взимане на решение на/за възникнали събития
- ✓ Уведомяване на оторизирани потребители за възникнало събитие (чрез e-mail, SMS)

➤ Модул за управление на лимити на разпоредители с бюджетни кредити при Министерството на финансите.

➤ Поддържане на модул „Payment Gate Manager“, използващ се за обмен на информация между БНБ и системите на „Борика“ АД:

1. Инсталация на системата.
2. Прилагане на нови версии на системата.
3. Оказване на консултантска помощ при администрирането на системата.
4. Оказване на техническа помощ на администраторите в БНБ, при възникнали грешки, инциденти и/или проблеми, както отдалечено, така и на място - в сградата на БНБ.

➤ Обмен на информация с други системи и модули:

а) Обмен и обработка на файлове

- ✓ БИСЕРА
- ✓ БОРИКА
- ✓ СЕБРА
- ✓ FastWork
- ✓ TREMA
- ✓ SAP-BCA
- ✓ SAP-FI
- ✓ SysHR
- ✓ TARGET 2
- ✓ ИОБФР

б) Обмен на информация в ON line режим чрез DB link

- ✓ CMS
- ✓ СЕБРА
- ✓ RINGS
- ✓ GSSS

в) WebServices за обмен на информация със SAP BCA

- ✓ Получаване на валутен курс (IF 9)

- ✓ Получаване на спесимен (IF 8)
 - ✓ Счетоводни записвания, инициирани в програмен продукт „СОФИ-БНБ (IF12ab);
 - ✓ Счетоводни операции, инициирани в SAP-BCA (IF 12c)
 - ✓ Forward Payment Orders to SAP BCA (IF 31)
 - г) Функции за наблюдение работата на Web услугите.
- Функционалност при възникване на аварийни ситуации, свързани с отпадане на комуникацията с програмен продукт „СОФИ-БНБ“ с взаимодействащите системи.
 - Функционалност при подготовка и извършване на годишно приключване в програмен продукт „СОФИ-БНБ“.
 - Функционалност за работата на операторите при извършване на ежедневни пакетни операции в системата, както и подготовка на системата за начало и край на счетоводен ден.
 - Функционален обхват на модул „Интернет банкиране на бюджетните предприятия“ към програмен продукт „СОФИ-БНБ“:

- Администриране в БНБ

- ✓ Управление на клиенти и техните сметки и потребители;
- ✓ Декларации;
- ✓ Преглед на уведомителните писма за лимити на клиенти;
- ✓ Справки;
- ✓ Съобщения до клиентите на системата
- ✓ Филтриране и преглед на платежни документи;
- ✓ Преглеждане, контролиране и подписване от служител на БНБ на спесимен, създаден от клиент, аналог на хартиения спесимен банката. Справка за спесимените по клиенти;
- ✓ Наблюдение на активността на потребителите и справки в журнала на системата;
- ✓ Дейности, свързани с разрешаването и забраняването на достъпа до модула и изпращането на преводи към банката;
- ✓ Настройки по прехвърляне на данни в архивна схема;
- ✓ Управление на потребители
 - ❖ служители на БНБ, корекции и преглед;
 - ❖ Certification Authority (CA) – Управление на Удостоверяващи органи, с чиито сертификати работи приложението;
- ✓ Поддържане на номенклатури
- ✓ Ръководство на потребителите.

- Банкиране за клиенти

- ✓ Въвеждане, контрол, създаване на шаблони и подписване на Бюджетно платежно нареждане и Преводно нареждане за плащане към бюджета;
- ✓ Декларации;
- ✓ Въвеждане на документи от файл;
- ✓ Редактиране, преглед, подписване и изпращане на платежни документи;
- ✓ Справки;
- ✓ Управление на контрагенти;
- ✓ Създаване, редактиране и подписване на спесимени;
- ✓ Управление на потребители;
- ✓ Ръководство на потребителите.

- Архивиране на данни от базата на програмен продукт „СОФИ-БНБ“.

2.3.2. Достъп до информация

Достъпът до СОФИ-БНБ в Българската народна банка е организиран при спазване на приетата концепция за предоставяне на права за работа със системата от собственика ѝ.

2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители

СОФИ-БНБ предоставя на потребителите в БНБ различни видове оперативни и аналитични справки, както и логове за проследяване на работата от администраторите.

2.3.4. Видове потребители

Служители от дирекция „Главно счетоводство“, Служители от дирекция „Информационни системи“, които участват в администрирането на системата. Служители на министерството на финансите.

2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа.

Хардуерна платформа: Сървър IBM POWER8

Софтуерна платформа: AIX 7.1, SLES

Приложен сървър : Apache Tomcat, Apache HTTP Server

2.3.6. Резервиране на реалната среда

Базата от данни на СОФИ е инсталирана върху два сървъра, Primary и Standby в Oracle Data Guard. Ежедневно, преди и след приключване на счетоводния ден, се извършва архивиране на данните. Всички данни от продуктивната среда се репликират в Standby средата на системата.

2.3.7. Мрежова свързаност

Системата използва вътрешната локална мрежа на БНБ.

2.3.8. Дисково пространство

Базата данни използва дисково пространство върху SAN базирана система за съхранение на информация.

2.3.9. Използвани платформи и технологии

Използвани са Oracle Forms and Reports, OAS, Java, PHP и JavaScript.

3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ

3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата

3.1.1.1. Поддръжка на базов софтуер ORACLE:

- Превантивна поддръжка – мониторинг, анализ;
- Корективна поддръжка – настройка на параметри на базата, отстраняване на възникнали проблеми;
- Инсталации, преинсталации, обновяване на версиите.

3.1.1.2. Системна поддръжка на СОФИ-БНБ.

- Инсталация на системата;
- Прилагане на нови версии на системата;

3.1.1.3. Възстановяване на системата от архив (backup);

3.1.1.4. Оказване на помощ на администраторите в БНБ, при възникнали грешки, инциденти и/или проблеми, на място - в сградата на БНБ, както и с отдалечен достъп;

- Оказване на помощ при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите;
- Поддържане на интерфейсите между системата и свързаните с нея програмни продукти и системи на БНБ.
- Оказване на помощ при поддържане на потребителите в системата – създаване, промяна, изтриване, блокиране;

- Оказване на помощ при изграждане, промяна на потребителски роли.
- Оказване на помощ при администрирането на приложението;
- Оказване на помощ при мониторинга на системата;
- Обучение на потребителите за работа със системата;
- Документиране на промените и новите разработки.

3.1.1.5. Поддръжка на обектите:

- Справки;
- Интерфейси на СОФИ с други системи (RINGS, SAP, TPEMA, CMS, GSSS, TARGET2, FastWork и др.);
- Допълнителни разработки;
- Форми;

3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата

- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;
- Оказване на съдействие при администрирането на приложението при поискване;
- Допълнително обучение на потребители и на експерти - служители на БНБ по експлоатацията на системата.

3.1.3. Дейности 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.

3.1.4. Период на абонаментното обслужване

Абонаментното обслужване се извършва 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата (7x24).

3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ

3.2.1. Допълнителни услуги:

Анализ, разработване и внедряване на нова и допълнителна функционалност както и други услуги, при поискване от страна на БНБ:

- а) Промяна на съществуващи интерфейси и функционалности;
- б) Изграждане на нови интерфейси и функционалности;
- в) Създаване на нови справки;
- г) Промяна на съществуващи справки;
- д) Хардуерна миграция;
- е) Софтуерна миграция;
- ж) Други услуги при поискване на БНБ;
- з) Документиране на промените и новите разработки;
- и) Участие в тестове по внедряването на промените и новите разработки;
- й) Обучение на потребителите за работа с новата функционалност.
- к) Оказване на техническа помощ на администраторите в БНБ, при промяна на версиите на софтуера, при внедряване на нова функционалност или при друга необходимост.

В периода на изпълнение на рамковото споразумение, при възникнала необходимост от изменения и допълнения към системата, както и при необходимост от актуализации на съществуващите функционалности, ще бъдат изпълнявани услуги за функционално развитие, на база задания и спецификации, предоставяни с писмено искане за допълване на оферта от възложителя на изпълнителя. В писменото искане възложителят ще посочва максимално допустимото време (в човекочасове) и други условия за осъществяване на съответните актуализации.

Общият обем на дейностите по функционално развитие е 3500 човекочаса на година, който обем е ориентиран.

3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Услугите, свързани с настоящата поръчка, ще се извършват в сградата на възложителя, находяща се на площад „Княз Александър I“ № 1, гр. София.

3.4. СРОКОВЕ

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.

Във всеки конкретен договор за функционално развитие в обхвата на рамковото споразумение трябва да бъдат дефинирани срокове за изпълнение, в т.ч. да се определят етапи на изпълнение на дейностите.

Абонаментното обслужване на системата следва да се извършва за срок от 4 години считано от 03.01.2021 г. В случай че договорът бъде подписан след тази дата, абонаментното обслужване следва да се осъществява считано от датата на подписване на съответния договор за абонаментно обслужване.

3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

3.5.1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване

Избраният за изпълнител следва да изготвя ежемесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване.

Приемането на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване е подробно описано в проекта на договор за абонаментно обслужване (проект 2), неразделна част от документацията за обществената поръчка.

3.5.2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие

Приемането на изпълнението на дейностите по всеки договор за функционално развитие се осъществява чрез подписването на двустранен предавателно-приемателен протокол.

Приемането на изпълнението на дейностите по функционално развитие е подробно описано в проекта на договор за проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изпълнения и допълнения (проект 1).

3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА

Авторските права върху всяка допълнителна функционалност разработена от **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ** по съответните договори принадлежат изключително на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като всичко изработено в процеса на изпълнение на договора е собственост на **ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ**, считано от датата на неговото създаване.

3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА

3.7.1. Идентификация

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Информационни системи“. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на „Борика“ АД и при необходимост уведомява изпълнителя по телефон и/или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента). Заявки за абонаментно обслужване се приемат 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата (7x24).

3.7.2. Регистрация

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

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.

3.7.3. Реакция

Изпълнителят реагира и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете по т. 3.8.2. 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. 3.8.2. от настоящия документ, 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.

3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА:

3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка

Избраният за изпълнител следва да осигури безплатна гаранционна поддръжка за срок от 1 (една) година за всички приети актуализации на информационната система от настоящата техническа спецификация. Срокът на гаранционна поддръжка на всяка приета актуализация започва да тече от датата на приемането ѝ, удостоверена с подписване на съответния двустранен предавателно-приемателен протокол.

В рамките на гаранционната поддръжка, изпълнителят следва да отстранява всички инциденти и/или проблеми, възникнали във връзка с или по повод извършените от него актуализации. В гаранционната поддръжка не се включва добавянето на нова функционалност. Задълженията на изпълнителя по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове за извършените актуализации на системата и при прекратяване на договора.

Гаранционната поддръжка се извършва 24 часа в денонощието, седем дни в седмицата (7x24) до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, освен в случаите на аварийна ситуация.

3.8.2. 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, от регистрация на инцидента
----------	----------------------------------------------	-----------------	-------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент, от регистрация на инцидента
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 3 (три) часа след уведомяването на изпълнителя
2.	Висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до 3 (три) часа след уведомяването на изпълнителя	до 8 (осем) часа след уведомяването на изпълнителя
3.	Среден приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до 4 (четири) часа след уведомяването на изпълнителя	до 2 (два) работни дни след уведомяването на изпълнителя
4.	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до 1 (един) работни дни след уведомяването на изпълнителя	до 20 (двадесет) работни дни след уведомяването на изпълнителя
5.	Аварийна ситуация	Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично	Явяване до 1 час на място – сградата на БНБ	Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент, от регистрация на инцидента 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.

Предложените времена се измерват в рамките на работното време на възложителя от 8:00 часа до 18:30 часа. Системата на Борика за регистрация и управление на инциденти е налична за банката в режим 24/7. При аварийни ситуации и проблеми с висок приоритет и нужда от незабавна реакция, изпълнителят се задължава да осигури специалист/и извън работно време и неприсъствени дни (почивни дни и официални празници).

Времето за отстраняване на проблемите започва да тече от момента на регистрирането им в системата. При невъзможност за регистриране на проблем в системата, уведомяването за възникнали инциденти става на посочените по-долу контакти в Матрицата за ескалация.

Матрица за ескалация:

Ниво	Насочване	Отговорник екип	Телефон	Имейл
1.	Call Center			
2.	Екип разработчици			
3.	Ръководител отдел "Информационни услуги"			
4.	Директор "Платежни системи и информационно обслужване"			

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

4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

1. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите по абонаментно обслужване. Описанието трябва да съответства на изискванията, поставени в документацията за обществената поръчка.

2. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите, свързани с функционалното развитие на системата, съдържащо следната информация:

2.1. Използваната от участника методика за провеждане на бизнес анализа при разработка на допълнения и изменения (актуализации) на системата следва да включва насоките за реализация на следните области на действие и съответните техники:

бизнес планиране;

изясняване на изискванията към системата и нейния детайлизиран обхват;

анализ на изискванията към системата;

идентифициране и дефиниране на бизнес нуждите;

управление на изискванията и комуникация;

оценяване и валидиране на решенията.

2.2. описание на всички дейности, необходими за изпълнението на поръчката - съгласно техническата спецификация и проекта на рамково споразумение и проектодоговора;

2.3. организационна структура на екипа, която позволява адекватно управление на всички дейности, предмет на поръчката;

2.4. описание на средствата и начините за постигане на резултатите по конкретните дейности, включително и конкретните инструменти за изпълнение на услугата, приложими стандарти и добри практики;

2.5. използваният от участника подход за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.6. описание на необходимите дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.7. описание на процеса на тестване, видове тестове, които се планира да бъдат извършвани за осигуряване на дейностите по поръчката;

2.8. описание на софтуерните средства и инструменти, които ще се използват за нуждите на тестването;

2.9. описание на критериите за приемане на резултатите от изпълнението на дейностите;

2.10. използваният от участника подход за управление на риска, основни процеси по управлението на риска, използваната методика за оценка на риска, съответстваща на предмета на поръчката;

2.11. 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.

5. 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 рамковото споразумение и сключените въз основа на него договори („Конфиденциална информация“) включително и след прекратяването на същите, неограничено във времето.

Детайлно описание на обхвата на конфиденциалната информация се съдържа в проекта на договор.

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 рамковото споразумение.

Заличаванията на информация в документа са на основание на чл. 4, ал. 1 от Общ регламент за защита на данните.