
**Описание на Ай Би Ем услуги и дейности за техническа
поддръжка и разширяване функционалността на системата ОБИС
в Българска Народна Банка**

Съдържание

СЪДЪРЖАНИЕ	2
1 ВЪВЕДЕНИЕ	4
1.1 МЕТОДОЛОГИЯ ЗА УСЛУГИТЕ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ПРИЛОЖЕНИЯ (AMS)	4
1.1.1 Фаза на стартиране на поддръжка на системите от Ай Би Ем	4
1.1.2 Фаза на поддръжка	5
2 БНБ ПРИЛОЖЕНИЯ И ФУНКЦИОНАЛНОСТИ ПРЕДМЕТ НА ПОДДРЪЖКА	5
3 ПОДХОД КЪМ УСЛУГАТА	5
4 ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА, РИСКА И КАЧЕСТВОТО	8
4.1 ОБХВАТ НА УСЛУГИ ЗА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА	8
4.2 АЙ БИ ЕМ ЦЕНТЪР ЗА ПОДДРЪЖКА	10
4.2.1 Уведомление за заявки за услуги	11
4.2.2 Регистриране на заявка за услуги	11
4.2.3 Време за реакция	11
4.2.4 Време за разрешаване на проблеми	11
4.2.5 Дефиниции на нивата на приоритет на заявките за услуги	12
4.2.6 Ескалация за проблеми със заявките за поддръжка с приоритет	13
4.3 РОЛИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА IBM	13
4.3.1 Ръководител на екипа на IBM	14
4.3.2 Консултанти по поддръжка на SAP	14
4.3.3 Други задължения на IBM екипа по проекта	15
4.4 РОЛИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА	16
4.4.1 Ръководител Програма от Българска народна банка	16
4.4.2 Екип на Българска народна банка	17
4.4.3 SAP потребители в Българска народна банка	17
4.4.4 Експерт в определена функционална област	17
4.4.5 Офис пространство и други съоръжения	17
4.4.6 Достъп до системата и свързаност	17
4.4.7 Системна конфигурация	18
4.4.8 Системна поддръжка на SAP	18
4.4.9 Други задължения на Българска народна банка	19
4.5 КРИТЕРИИ ЗА ЗАВЪРШАВАНЕ НА УСЛУГИТЕ	19
4.6 ЦЕЛИ НА УСЛУГИТЕ	20
4.6.1 Измервания на услугите	20
5 ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ	21
6 ДРУГИ УСЛОВИЯ	22
ПРИЛОЖЕНИЕ А: УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА И КАЧЕСТВОТО	26
A.1 ОПИСАНИЕ	26
A.2 РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	26
A.3 ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ	26
A.4 ОСНОВНИ ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ	26
A.5 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА IBM	26
A.6 ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА	26
A.7 ЦЕЛ НА УСЛУГАТА	26
ПРИЛОЖЕНИЕ В: ОПЕРАТИВНИ УСЛУГИ	27
B.1 ОПИСАНИЕ	27

B.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	27
B.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ	27
ПРИЛОЖЕНИЕ С: УСЛУГИ ПО МОНИТОРИНГ		29
C.1	ОПИСАНИЕ	29
C.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	29
C.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ	29
ПРИЛОЖЕНИЕ D: УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ		30
D.1	ОПИСАНИЕ	30
D.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	30
D.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ	30
ПРИЛОЖЕНИЕ E: ПРОЦЕДУРА ЗА КОНТРОЛ НА ПРОМЕНИТЕ		31
ПРИЛОЖЕНИЕ F: РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ		32
МЕСЕЧНИ ОТЧЕТИ ЗА СТАТУСА НА ПОДДРЪЖКАТА		32
ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА		32
ПРИЛОЖЕНИЕ G: ПРОЦЕДУРА ЗА ЕСКАЛАЦИЯ		33
ПРИЛОЖЕНИЕ H: ВНЕДРЯВАНЕ НА НОВИ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ		34
H.1	ОПИСАНИЕ	34
H.2	РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ	34
H.3	ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ	34
ПРИЛОЖЕНИЕ I: ИВМ МЕТОДОЛОГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА ОБИС		35
ПРИЛОЖЕНИЕ J: ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАЯВКИТЕ ЗА УСЛУГИ		36
I.1	СТРУКТУРА	36
I.2	СТАТУС	36
ПРИЛОЖЕНИЕ K: ЗАДАНИЕ ЗА РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС И ПОДДРЪЖКА В СЛУЧАЙ НА ИНЦИДЕНТИ И ПРОБЛЕМИ		37
ПРИЛОЖЕНИЕ L: ОБЕКТИ ЗА ПОДДРЪЖКА ИЗВЪН СТАНДАРТНАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА SAP		38

1 Въведение

Настоящият документ представя подхода на „Ай Би Ем България“ ЕООД (IBM) по отношение на описаните в него Услуги за SAP поддръжка, които ще бъдат предоставени на Българска народна банка (БНБ), съгласно условията на Договора на IBM с Клиенти („Общи условия“) и приложен като Общи условия в настоящата оферта и Договор за размяна на поверителна информация. Настоящото Описание описва работата, която ще се изпълни IBM (Услугите), обхвата на проекта, задълженията на IBM и съответните задължения на БНБ, които трябва да бъдат изпълнени съгласно условията описани тук и в Общите условия за успешното реализиране на услугите.

Настоящото Описание дава детайлите в разбирането на Ай Би Ем за начина на реализиране, организация на работата и документиране на Услугите, описани в Приложение К - „Задание за развитие на информационната система ОБИС и поддръжка в случай на инциденти и проблеми“ и Приложение Л „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“ от тръжната документация към настоящата оферта. Това Описание е неразделна част от офертата на Ай Би Ем. В случай, че офертата на Ай Би Ем бъде избрана, разбирането на Ай Би Ем е, че настоящият документ, като неразделна част от офертата ще бъде част от договора, който следва да бъде подписан между страните.

Офертата на IBM е предоставена съгласно и подчинена на условията на Договора на IBM с Клиенти (Общи условия) и Договора за размяна на конфиденциална информация, които са неразделна част от цялостния договор между страните. Във всички случаи отговорността на IBM няма да превишава ограничението, определено в условията на Договора на IBM с клиенти (Общи условия). Нашето разбиране и тълкуване на условията на проекто-договора е, че общата неустойка за забава за всички закъснения по този договор няма да превиши десет процента от годишната цена, определена в чл. 4 ал. 1 от Проекто-договора за развитие и поддръжка в случай на инциденти и проблеми на информационната система ОБИС (Договора).

1.1. Методология за услугите за управление на приложения (AMS)

За изпълнение на изискванията за поддръжка в Българска народна банка, Ай Би Ем използва методология, която предлага следните предимства:

1. Ангажимент, насочен към проблеми със SAP системите на Българска народна банка;
2. Пълна поддръжка на внедрените SAP функционалности покриващи бизнес, организация, ИТ и операции.

Методологията на Ай Би Ем за предоставяне на поддръжка съдържа две фази описани по-долу.

1.1.1 Фаза на стартиране на поддръжка на системите от Ай Би Ем

Изпълнението на процесите по поддръжка започва с началото на Фазата на стартиране. По време на тази фаза, целите на услугите и критериите за измерване ще бъдат валидирани и ще бъдат установени процесите и процедурите на поддръжка, които осигуряват гладка интеграция с екипа и установените процеси на Българска народна банка. Тази задача ще бъде осъществена от Ай Би Ем консултанти по поддръжка на SAP, работещи на място и дистанционно, като разпределението на ресурсите е определено преди започването на тази фаза.

Критериите и готовността за преход към Фазата на поддръжка се оценяват в хода на Фазата на стартиране. Очаква се, началото на Фазата на стартиране да бъде датата на сключване на договора, а края на Фазата на стартиране от 2 до 3 работни дни по-късно. В случай че са необходими допълнителен брой часове, Българска народна банка и Ай Би Ем може съвместно да се договорят да удължат Фазата на стартиране с помощта на Приложение Е: Процедура за контрол на промени по проекта.

1.1.2 Фаза на поддръжка

В тази фаза се осигурява съгласувана, квалифицирана поддръжка за SAP потребителите на Българска народна банка в съответствие с дефинираните цели и критериите за измерване, посочени в тръжната документация и валидирани в настоящия документ. Поддръжката ще бъде осигурена в рамките на срока на Договора за Развитие и поддръжка в случай на инциденти и проблеми на информационната система ОБИС (Договора).

2 БНБ приложения и функционалности предмет на поддръжка

SAP приложенията, които следва да бъдат поддържани на основата на тръжната документация на БНБ са следните:

1. SAP версия 6.0;
2. Функционална и техническа поддръжка на SAP.

Модул/ област	Описание
FI	Финанси – AP, AR, AA, GL, BL, VAT (ДДС)
FI-Spl	Журнал със специални цели
CO	Контролинг
MM	Управление на материалите
BCA / CML	Банкови сметки на клиенти, Управление на заеми
NostroRec	Реконсиляция на ностро сметки
Reporting	Отчетност (Drill-down reporting (Отчети с дълбочинен анализ), Report painter/ writer (редактор/ съставител на отчети), SAP заявки)
Basis	Системно администриране на SAP приложения и база данни
ABAP	Език за програмиране на SAP

3 Подход към услугата

Описаните тук IBM Услуги ще бъдат изпълнени съгласно т.4.1. Обхват на услуги за БНБ

Услугите по поддръжка на SAP, които се предоставят на база на фиксирана годишна цена, както е посочено в чл.4, ал.1 от Проектно-договора, съгласно чл. 2 ал 1 от Проектно-договора приложен в тръжната документация и на база изразходвано време и материали, съгласно чл. 4 ал. 3., се разграничават в три основни области – оперативни услуги, услуги за мониторинг и услуги за техническо обслужване. IBM ще предостави тези услуги на БНБ, включително програмно управление, както следва:

3.1. Услугите по поддръжката в случай на инциденти и проблеми на SAP приложния софтуер – част от информационната система ОБИС, по обхват съгласно Приложение К – „Задание за развитие на информационната система ОБИС и поддръжка в случай на инциденти и проблеми” и Приложение № L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP” са услуги на база фиксирана годишна цена съгласно чл. 2 ал. 2 от Проектно-договора и включват:

1) Програмно управление

Програмното управление е насочено към управлението на предоставянето на материали и документи, включително координация на консултантските услуги предмет на договора, комуникации, отчетност, съблюдаване на установените процедури, част от договора. **Приложение А: Управление на проекта и качеството дава детайлите на услугата.**

2) Оперативни услуги

Оперативните услуги включват следните дейности съгласно **Приложение В: Оперативни услуги**, което дава детайлите по услугата:

- **Управление на инциденти** – този тип дейности осигурява диагностициране и решаване на проблеми по заявки за услуги, възникнали в резултат на нарушения в съществуващата SAP функционалност или конфигурацията на базата данни и/или съществуващите разработки по поръчка. Този тип дейности не се отнася за заявки за услуги, които са пряко свързани с прилагането на софтуерни обновявания от доставчик на софтуер, когато резултатите от тестването им в SAP тестовата система на Българска народна банка не са съгласувани с продуктивната системата;
- Копиране продуктивния клиент на SAP системата;
- Документация.

3) Услуги по мониторинг

Услугите по мониторинг включват следните дейности, съгласно **Приложение С: Услуги по мониторинг**, което дава детайлите на услугата:

- Наблюдение на статуса на SAP системата;
- Анализирание на системни грешки и информирание на БНБ за възможните решения;
- Наблюдение на бързодействието на SAP приложението и базата данни.

4) Услуги по техническо обслужване

Услугите по техническо обслужване включват следните дейности, съгласно **Приложение D: Услуги по техническо обслужване**, което дава детайлите на услугата:

- Дейности по планиране, координиране и изготвяне на график за техническо обслужване;
- Извършване на техническо обслужване в съответствие с процеса на промяна на БНБ;
- Предложения за параметри на Oracle и SAP приложението;
- Инсталация на пакетите за поддръжка;
- Настройка на параметри и характеристики на SAP приложението в зависимост от развитието му;
- Резервиране на дисково пространство за таблиците на базата данни и реорганизация;
- Технически консултации, както са описани в Приложение D.

Съгласно предложената оферта на Ай Би Ем услугите по точка 3.1. на настоящия документ са ограничени до определения брой човекодни работа за една година на техническа поддръжка в рамките на договорения период. Фиксираната цена за услугите по т.3.1 се дължи независимо дали са изразходвани човекодните, посочени в чл.2 ал.2 на Проектно-договора от тръжната документация, или не в рамките на една година на техническа поддръжка. Неизползваните часове определени за година не се прехвърлят в следващия годишен период.

3.2. Услугите по анализ, разработване и внедряване на допълнителна функционалност, съгласно т.10 от Приложение К – „Задание за развитие на информационната система ОБИС и поддръжка в случай на инциденти и проблеми“, се фактурират въз основа на вложени време и материали,

съгласно отчетите за действително извършена работа (работен лист) и включва следните дейности:

- 1) Оперативни услуги, съгласно Приложение В: Оперативни услуги
 - Управление на промени – този тип дейности осигурява нови функционални и технически конфигурации. Работата по този тип дейности в рамките на договора за SAP поддръжка се базира на броя изработени часове. Управлението на промените е описано в Приложение Н - Внедряване на нови функционалности.
- 2) Внедряване на нови функционални възможности, съгласно Приложение Н: Внедряване на нови функционалности.

Услугите по т. 3.2. от настоящия документ се предоставят до достигане на сумата, посочена в чл.2, ал.4 на Проектно-договора на тръжната документация.

3.3. В случай че Услугите по 3.1. надвишат посочените човекодни в чл.2 ал.2 от Проектно-договора от тръжната документация за една година на техническа поддръжка, те ще се предоставят на база време и материали съгласно условията на услугите по т. 3.2. до достигане на човекодните, посочени в чл.2 ал.3 от Проектно-договора от тръжната документация, след изпращане на заявка от страна на БНБ.

Промените в настоящия документ ще бъдат извършвани съгласно процедурата, описана в Приложение Е – „Процедура за контрол на промените по проекта“. Ескалацията на Проблеми ще се осъществява съгласно описаната процедура в Приложение Г – „Процедура за ескалация“. Проучването и изпълнението на промените може да доведе до промени в Планирания график, Цени и други условия по настоящия документ и Договора.

Следните приложения и образци са неразделна част от офертата на Ай Би Ем:

Приложение А: Управление на проекта и качеството

Приложение В: Оперативни услуги

Приложение С: Услуги по мониторинг

Приложение D: Услуги по техническо обслужване

Приложение Е: Процедура за контрол на промените по проекта

Приложение F: Работни документи

Приложение G: Процедура за ескалация

Приложение Н: Внедряване на нови функционалности

Приложение I: IBM методология за развитие на системата ОБИС

Приложение J: Информация за проследяване на заявките за услуги

Приложение K: Задание за развитие на информационната система ОБИС и поддръжка в случай на инциденти и проблеми

Приложение L: Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP

Образец 1: ПРОТОКОЛ ЗА ПРИЕМАНЕ на предоставени услуги

Образец 2: МЕСЕЧЕН ОТЧЕТ ЗА ИЗРАЗХОДЕНИ ДНИ по чл.2, ал.1

Образец 3: Отчет за извършени услуги на база време и материали

Образец 4: Заявка за консултантски услуги

4 ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТАТА И УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА, РИСКА И КАЧЕСТВОТО

4.1 Обхват на услуги за Българска народна банка

По-долу са описани нивата на поддръжка, които IBM ще осигури и рамката, в която ще бъдат извършвани дейностите по поддръжка – (Услугите по т. 3):

Нива на поддръжка	Описание
Ниво 2	Управление на програмата – организация на процеса на управление на заявки, диагностициране и разрешаване на проблеми със SAP приложението и базата му данни Разработване на нови функционалности на SAP приложението - Внедряването им следва да се извършва при условията, определени в Приложение Н
Ниво 3	IBM е лицето за контакт с 3-то ниво на поддръжка, предоставяна от SAP

Обхватът на услугите е предоставен по-долу, дефиниращ дейностите по поддръжка, които следва да бъдат изпълнени и задълженията си по тях:

Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
Ниво 1	<p>БНБ установява проблем или необходимост от промяна в SAP системата</p> <p>БНБ се свързва с центъра за обслужване на заявките на БНБ (Help Desk), за да регистрира заявката.</p> <p>Центърът за обслужване на заявки на БНБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Събира/ проверява заявки; ▪ Търсене на решение в базата данни; ▪ Ниво 1 на поддръжка решава ли проблема?: <ul style="list-style-type: none"> ○ Да – Обновяване на заявката и базата данни с решението и приключване на заявката; ○ Не – ако проблемът е спешен – Заявка за ескалация / обаждане към Ай Би Ем ресурс; ○ Не – ако въпросът не е спешен – Българска народна банка се свързва със Центъра за решаване на проблеми на Ай Би Ем, за да се разпредели към подходящия консултант с необходимия опит. 	<p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка</p>
Ниво 2	<p>Процедури за управление на заявките за Ниво 2</p> <p>Лицето за контакт на Ай Би Ем по поддръжката регистрира заявките, получени по електронна поща или</p>	<p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p>

Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
	<p>телефон и инициира обаждане до БНБ за допълнителна информация.</p> <p>Необходимо ли е трето ниво на поддръжка? (например: SAP, Oracle, др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Да – Ай Би Ем се свързва и препредава данните за проблема и диагностични детайли на Ниво 3; Не – Необходима е промяна на системата? Определя се дали има нужда от заявка за услуга. <p>Заявка за услуга по чл. 2 (1) от проекто-договора</p> <ul style="list-style-type: none"> Оценяване на проблема, разработване на решение и/или подход за решаването му; Съобщаване на решението и/или препоръчителни следващи стъпки за клиента; Формален отговор на заявката на Клиента чрез електронно писмо, съдържащо решението; Изпращане на потвърждение за решението и приключване на заявката; Регистриране на извършената работа в одобрена документация; Предоставяне на документацията на БНБ. <p>Заявка за услуга по чл. 2 (4) от проекто-договора</p> <ul style="list-style-type: none"> Създаване на заявка; Документиране на решение и/или подход и документиране на план за тестване; Оценка на работата и договаряне на дата за доставка; Одобрение на работната заявка. <p>Изпълнение на заявка за услуга</p> <ul style="list-style-type: none"> Извършване на работата и тестове; Система за управление на промяната – Насрочване на миграция за тест за качество (UAT); Уведомяване на БНБ – готов за UAT; БНБ изпълнява потребителски тест; Процес за управление на промяната – Насрочване на миграция – въвеждане в продуктивен режим на работа; Получаване на потвърждение от клиента и оценка на удовлетвореността; Обновяване на заявката с решение и затварянето 	<p>IBM</p> <p>IBM</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>Българска народна банка изпълнява</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>Българска народна банка</p>

Нива на поддръжка	Основни задачи	Задължение на
		<p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>Българска народна банка</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ Българска народна банка съдейства</p> <p>Българска народна банка изпълнява/ IBM съдейства</p>
Ниво 3	<ul style="list-style-type: none"> IBM изпраща OSS съобщения до центъра за поддръжка на доставчика на софтуер; Уведомяване на БНБ за изпратеното съобщение; Комуникиране с БНБ за промените на съобщението и/ или отговора от доставчика на софтуер SAP; Потвърждение на решението предложено от SAP; Решенията при Ниво на поддръжка 3 се предоставят от трети страни (напр. доставчика на софтуера SAP). 	<p>IBM изпълнява</p> <p>IBM изпълнява</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>IBM изпълнява/ БНБ съдейства</p> <p>Трета страна (Доставчик)</p>

4.2 Ай Би Ем център за поддръжка

IBM ще предостави чрез центъра си за поддръжка обслужване на заявени услуги от БНБ. IBM консултантите ще бъдат на разположение по време на първостепенните часове за поддръжка, посочени в таблицата по-долу и ще бъдат дежурни на повикване по време на второстепенните часове за поддръжка, също посочени в таблицата по-долу.

Поддържана функция/ модул	Първостепенни часове за поддръжка	Второстепенни часове за поддръжка
Всички SAP функционални модули, заявени за поддръжка от Българска народна банка, администриране на SAP	8:00 - 18:00 В работни дни за	24 X 7 За заявки с ниво на

приложението и прилежащата му база данни.	Република България за заявки с ниво на приоритет 1, 2 и 3	приоритет 1
---	---	-------------

Основната задача на Центъра за поддръжка е да отговори след получаване на заявени услуги от Ниво 1 на поддръжка на Българска народна банка, съгласно уговореното в т. 4.2.5 по долу.

- Първостепенна поддръжка се предвижда за нива на приоритет 1, 2, 3, както са дефинирани по-долу;
- Второстепенна поддръжка се предвижда само за заявки за услуги от ниво на приоритет 1, както е описано по-долу.

4.2.1 Уведомление за заявки за услуги

Всяка заявка за услуга от БНБ, постъпила в Центъра за поддръжка на IBM, се възлага на съответния консултант с подходящ опит и знания.

Заявката за услуга съдържа детайлно описание на проблема, предприетите до момента действия от БНБ и от други трети страни, ясна спецификация на съответната функционална област в SAP, лицето за контакти на БНБ и очаквания резултат, съгласно приложения Образец 4.

4.2.2 Регистриране на заявка за услуги

Всяко обаждане или заявка, изпратена чрез електронната поща, трябва да бъде регистрирана във файл, публикуван в БНБ Solution Manager System; Всички Ай Би Ем SAP консултанти и БНБ заявители трябва да имат достъп до този файл с цел да записват информация във връзка с всяка заявка – структурата на файла е описана в Приложение J "Информация за проследяване на заявки за услуги".

По време на първостепенните часове за поддръжка електронен адрес и телефонен номер ще бъдат достъпни за регистриране на заявки за услуги. Те ще бъдат уточнени и предоставени на БНБ по време на Фаза на стартиране. Във връзка с второстепенните часове на поддръжка лицата за контакт, според чл. 7, точка 7 на Проектно-договора, ще са изброени в Списък от служители на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и начини за контакти с тях в случай на възникване на инциденти и/или проблеми, възникнали във време извън интервала по чл. 7, точка 4 Проектно-договора както и неприсъствени дни;

4.2.3 Време за реакция

Времето за реакция започва да тече след приемането на заявката за услуга от Центъра за поддръжка на IBM. Ако заявката за услуга, изготвена от екипа на БНБ, не предоставя достатъчно информация за проблема, както е описано в т.4.2.1, времето за реакция няма да бъде стартирано.

4.2.4 Време за разрешаване на проблеми

Времето за разрешаване на проблем е планираното време за окончателно разрешаване, предлагане на временно алтернативно решение или идентифицирането на проблема извън обхвата на услугите.

Времето за разрешаване на проблеми започва да тече след реакцията от страна на Ай Би Ем.

Времето за разрешаване на проблеми спира да тече, когато:

- Е предложено разрешение от страна на консултантите на Ай Би Ем, което следва да бъде тествано и/или директно приложено от БНБ;
- Алтернативно решение е предложено от IBM консултанта по поддръжка (за проблеми с приоритет 1, 2). В тези случаи проблемът се класифицира с приоритет 3;

- Когато за разрешаване на заявката (заявка А) е необходимо разрешаването на друга заявка (заявка Б);
- Осъществен е контакт с трета страна, отговорна за възникването и/или разрешаването на проблема;
- Планирано е разрешение на проблема от доставчика на софтуера (SAP) чрез указание за прилагане на SAP ноти или SAP пакети;
- Доставчикът на софтуера (SAP) е потвърдил, че няма настоящо разрешение на проблема;
- Разрешаването изисква намесата на трета страна (напр. SAP или е нужно време за отговор от страна на БНБ) или е извън задълженията на SAP екипа по поддръжка (напр. хардуерен проблем);
- До момента на осигуряване на достъп до съответните SAP системи от страна на БНБ, в случай че такъв е необходим за разрешаване на проблема
- Заявката е отменена от БНБ или заявката е със статус 03, 04, 05, 06, 07, 08 и 09, съгласно Приложение J.

Времето за разрешаване на проблеми от Приоритет 1, докладвани извън часовете за първостепенна поддръжка, ще бъде продължено до началото на следващия период за първостепенна поддръжка, но не по-малко от 4 часа. Вижте таблицата по-долу.

4.2.5 Дефиниции на нивата на приоритет на заявките за услуги

Нивата на приоритет, описани в следващата таблица, ще бъдат използвани за категоризиране на всички услуги по поддръжка по т.3.1. и т.3.3. от SAP потребителите на Българска народна банка. Нивото на приоритет първоначално ще бъде определено от БНБ и ще бъде валидирано от определения SAP консултант от Ай Би Ем Центъра за поддръжка.

Ниво на приоритет	Описание	Характеристики на заявката за услуга	Време за реакция	Време за разрешаване на проблем
1A	Високо – чрез отдалечен достъп	Възниква проблем, критичен за системата и потребителите от Българска народна банка не могат да работят. Няма временно или алтернативно решение. Налични са условия за съществено финансово въздействие. (Като критичен за системата проблем се дефинира: Прекъсване работата на базата данни или приложението на SAP, отразяващо критично въздействие върху извършването на първостепенни дейности). Поддръжка на място не е необходима. Оценката на тази необходимост се прави съвместно от двете страни.	15 минути – часове за второстепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	4 часа
1B	Високо – на място	Възниква проблем, критичен за системата и потребителите от Българска народна банка не могат да работят. Няма временно или алтернативно решение. Налични са условия за съществено финансово въздействие. (Като критичен за системата проблем се дефинира: Прекъсване работата на базата данни или приложението на SAP, отразяващо критично въздействие върху извършването на първостепенни дейности). Извършва се поддръжка на място от SAP консултант, ако е	30 минути – часове за второстепенна поддръжка – на място	4 часа

Ниво на приоритет	Описание	Характеристики на заявката за услуга	Време за реакция	Време за разрешаване на проблем
		необходим физически достъп до система. Оценката на тази необходимост се прави съвместно от двете страни.		
2	Средно	Основен компонент, приложение, критична система са повредени, с понижени характеристики или неизползваеми. Работният процес е силно засегнат, няма приемливо временно или алтернативно решение. Налични условия за минимално финансово въздействие. Могат да възникнат условия за критично въздействие върху извършването на първостепенни дейности.	1 час – часове за първостепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	1 работен ден
3	Ниско	Компонент, спомагателно приложение или процедура са повредени, неизползваеми или трудни за използване. Налични условия за оперативно въздействие; няма непосредствено въздействие върху извършването на първостепенни дейности. Съществува приемливо временно решение или алтернатива. Засегнати са един или повече процеса на Българска народна банка. Проблеми, които биха били определени като ниво на приоритет 1, 2 и за които има временно решение или алтернатива, ще бъдат отнесени към ниво на приоритет 3.	1 работен ден – часове за първостепенна поддръжка – чрез отдалечен достъп	5 работни дни

Всички заявки за услуги ще бъдат приоритизирани в зависимост от нивото на техния приоритет и по реда на получаване, освен ако не бъде съгласувано друго с Българска народна банка.

4.2.6 Ескалация за проблеми със заявките за поддръжка с приоритет

При възникване на конфликт, свързан с услугите по поддръжка по заявка с определен приоритет, ще се прилага Процедурата за ескалация в Приложение Г. До разрешаването на конфликта, IBM ще предоставя поддръжка и услуги по заявки, които не са предмет на конфликт, и само доколкото е практически разумно ще работи по заявката, която чака разрешаване. БНБ се съгласява да заплаща услугите съгласно уговореното в Договора.

4.3 Роли и задължения на IBM

Настоящият раздел описва задълженията на IBM във връзка с Услугите по поддръжка, посочени в настоящия документ за Българска народна банка. Персоналът на IBM ще изпълни следните задачи:

IBM ще определи Ръководител на екипа на IBM, който ще отговоря за изпълнението на работата, възложена на консултантите на IBM и ще ръководи предоставянето на услугите.

IBM ще посочи Директор Програма от страна на IBM, който ще отговоря за поддържането на комуникацията и отношенията с Българска народна банка, управленския персонал и изискванията към членовете на екипа по поддръжката на IBM.

4.3.1 Ръководител на екипа на IBM

IBM ще посочи Ръководител на екипа на IBM, който ще:

1. Служи като лице за контакти към Центъра за поддръжка за срока на договора за поддръжка с БНБ в работно време;
2. Следи разпределянето на ресурсите за извършването на услугите в рамките на договорения обхват и осигурява качеството на предоставяните услуги;
3. Съвместно с програмния директор на Българска народна банка администрира процедурата за контрол на промени по програмата;
4. Наблюдава решаването на заявките за услуги и ги приключва, когато бъдат решени;
5. Осъществява управление на проблеми и поддържа и комуникира процедура за ескалация, както е посочено в Приложение G: Процедура за ескалация;
6. Проследяване на заявките за услуги, както и анализ и отчитане;
7. Провежда редовни месечни срещи за статута с програмния ръководител на Българска народна банка;
8. Изготвя и представя ежемесечни отчети за статуса на предоставените услуги, както е определено в Приложение F: Работни документи;
9. Решава отклонения в обхвата на услугите съвместно с програмния ръководител на Българска народна банка;
10. Представя на програмния ръководител на Българска народна банка списък с консултантите по поддръжка, които ще са отговорни да отговорят и решават проблеми по време на второстепенните часове за поддръжка. При промяна на консултантите, той ще уведоми и предостави актуализирания списък на програмния ръководител на Българска народна банка;
11. Документира и надлежно уведомява Българска народна банка за необходими спешни промени;
12. Ескалира заявката до Директор Програма от страна на IBM, ако е необходимо; Приложение G: Процедура за ескалация, описваща процеса, който трябва да бъде следван.

4.3.2 Консултанти по поддръжка на SAP

Консултантите по поддръжка на SAP ще работят за решаването на заявките за услуги. Консултантите ще се намират в офиса на IBM на следния адрес: – гр. София, бул. "Драган Цанков", Номер 36. IBM ще:

1. Комуникира адекватно с Българска народна банка, за да определи характера и нивото на приоритет на заявките за услуги;
2. Анализира по подходящ начин заявките за услуги на Българска народна банка, за да приложи решение или временно решение;
3. Съобщава своевременно решенията на заявките за услуги по телефона или чрез електронна поща на Българска народна банка;
4. Решава и/или приключва заявката за услуга; и
5. Документира временното решение и/или решението на заявката за услуга.

Консултанти по поддръжка на SAP ще изпълняват следните роли:

Роля No.	Роля	Област	Функции по поддръжка (честота)
1	Директор Програма от страна на IBM	Управление на проекта	месечно
2	Ръководител на IBM екипа	Управление на проекта	седмично
3	SAP администратор	Системна администрация	при инцидент /заявка за услуга

Роля No.	Роля	Област	Функции по поддръжка (честота)
4	Oracle администратор	Системна администрация	при инцидент /заявка за услуга
5	BCA / CML, бизнес партньори	SAP банкиране	при инцидент /заявка за услуга
6	FI (GL, AP, AR, AA, VAT) консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
7	FI-SpL консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
8	CO консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
9	MM консултант	SAP ERP	при инцидент /заявка за услуга
10	ABAP програмист	Техническа	при инцидент /заявка за услуга
11	Специалист по изготвяне на отчети и анализи	Техническа	при инцидент /заявка за услуга
12	SAP Solution Manager консултант	SAP Solution Manager	при инцидент /заявка за услуга

4.3.3 Други задължения на IBM екипа по проекта:

- Валидира заявките за услуги, които са изпратени от БНБ, за да потвърди, че са изпратени от оторизирано лице в обхвата на услугите съгласно настоящия документ;
- Коригира нивото на приоритет на заявката за услуга, ако бъде необходимо като го съгласува с Ръководител Програма от Българска народна банка или друг технически персонал от страна на БНБ;
- Приеме и регистрира заявките за услуги съгласно чл. 2 (1) и чл. 2 (3) от проекто-договора;
- Приеме и регистрира заявките за услуги съгласно чл. 2 (4) от проекто-договора;
- Изготвя оценка на необходимите усилия за работа по заявката;
- Разработва решения и техния обхват на основата на изискванията в заявката за услуги;
- Разработва и променя функционалната и/или системната конфигурация на основата на съгласуван дизайн;
- Реализира необходимите решения в системата за разработки (девелъпмънт система);
- Попълва необходимата документацията по проекта;
- Поддържа инсталираното/разработеното решение по оригиналната заявка за услуга;
- Осъществява управление на проблемите и ескалация в съответствие с процеса на комуникация, който ще бъде утвърден с Българска народна банка по време на Фаза на стартиране, включително ескалация до доставчика на софтуерното приложение, ако е необходимо;
- Определя правилното/желаното решение заедно с екипа на Българска народна банка;
- Прилага желаното решение и/или корективно действие в системата за разработки на Българска народна банка;
- Извършва тестове на решението в системата за разработки на Българска народна банка;
- Решава заявки за услуги или ефективно прехвърля заявките за услуги към подходящата област за поддръжка;
- Координира въвеждането на решението в продуктивна среда.

4.4 Роли и задължения на Българска народна банка

Настоящият раздел описва задълженията на Българска народна банка по Услугите за управление/поддръжка на приложения, посочени в настоящия документ. Успешното приключване на предложения обхват на услугите зависи от пълния ангажимент и участие на ръководството и персонала на Българска народна банка.

Задълженията, изброени в този раздел, допълват задълженията, посочени в договора на IBM с клиенти и следва да бъдат предоставени безплатно на IBM. Забавянията в изпълнението на тези задължения може да доведе до допълнителни разходи и/или забавяне на обслужването на заявките за услуги и ще се разглеждат в съответствие с процедурата за контрол на промени по проекта, както е описана в Приложение Е.

4.4.1 Ръководител Програма от Българска народна банка

По време на Фаза на преход Българска народна банка ще посочи лице, наричано Ръководител Програма на Българска народна банка, който ще бъде координатор за всички комуникации с IBM, касаещи настоящия проект и който има правомощия да действа от името на Българска народна банка във всички аспекти на проекта.

Задълженията на Ръководител Програма от Българска народна банка включват:

1. Определяне на екип за поддръжка от Българска народна банка, който ще носи отговорността да осигури съдействие на Ай Би Ем Центъра за поддръжка и за одобряване на решенията по заявените и предоставени услуги за срока на договора;
2. Осигуряване експерти в съответните области своевременно за разрешаването или отговор на въпроси, отнасящи се до работните процеси на Българска народна банка и отворените заявки за услуги;
3. Определяне на приоритетите за работата на екипа на IBM;
4. Заедно с Ръководителя на Ай Би Ем екипа ще администрира Приложение Е: Процедура за контрол на промени по проекта;
5. Участие в срещи за статуса на програмата;
6. Решаване на промени по обхвата на услугите съвместно с Ръководителя на Ай Би Ем екипа;
7. Помощ за решаването на програмни въпроси и ескалиране на въпроси в рамките на организацията на Българска народна банка, когато е необходимо;
8. Проверка на всички задачи, възложени на Българска народна банка и контрол по изпълнението им съгласно подписания договор;
9. Решаване на въпроси, свързани с програмното управление и програмната координация, както е необходимо (Приложение G: Процедура за ескалация);
10. Осигурява достъп на място и отдалечен достъп до съществуващите SAP приложения и техническа инфраструктура;
11. Разрешава изпълнението на задачи, влияещи върху целите на програмата своевременно;
12. Разрешава изпълнението на тестове на софтуерни поправки, реализирани от консултантите на Ай Би Ем;
13. Даване на писмено разрешение за започване на работата, включително закупуване на помощни средства необходими за решаване на проблеми или внедряване на нови функционалности, когато е необходимо;
14. Приема и подписва приемо-предавателните протоколи до 3 работни дни след предоставянето им и завършването на дейността и приема отчетите за извършена работа.

4.4.2 Екип на Българска народна банка

Програмният ръководител на Българска народна банка ще определи екип на базата на въведените в продуктивен режим SAP функционалности, които следва да бъдат поддържани. Екипът на Българска народна банка ще:

1. Гарантира, че работните станции изпълняват изискванията на SAP;
2. Осигурява достъп до SAP приложенията на всички потребители и членове на проектния екип;
3. Изготвя документация за продуктивни тестове и резултати от тях и я предоставя на IBM; и
4. Съдейства за анализа на проблеми, свързани с работните процеси.

4.4.3 SAP потребители в Българска народна банка

Броят SAP потребители на Българска народна банка варира според въведените функционалности в продуктивен режим, които следва да бъдат поддържани. SAP потребителите на Българска народна банка ще отчитат заявките за услуги.

4.4.4 Експерт в определена функционална област

БНБ ще осигури един или повече напълно обучени експерти за всяка SAP функционалност въведена в продуктивен режим с подходящи лидерски качества, знания за бизнес структурата и процесите. Българска народна банка ще:

1. Осигури първо ниво на поддръжка за SAP потребителите в Българска народна банка;
2. Предоставя данни на Българска народна банка с цел подкрепа на дейността по тестване;
3. Предоставя функционална информация за съществуващата среда с приложения;
4. Преглежда информация от файловете с данни;
5. Участва в разработването на изисквания за промени и внедряването на нови SAP функционалности организирайки работни сесии;
6. Съдейства за решаването на проблемите;
7. Осигури подкрепа при изготвянето на отчети и анализи.

4.4.5 Офис пространство и други съоръжения

Българска народна банка се задължава да осигури следните условия безплатно за специалистите на IBM:

1. Подходящо офис пространство, оборудване и обзавеждане, които IBM може основателно да поиска за извършването на услугите, по-конкретно офис консумативи, мебели, компютри, комуникации по телефон/ факс, високоскоростна интернет свързаност и други съоръжения, които може да са необходими на персонала на IBM, докато работи по ангажимента за SAP поддръжка за Българска народна банка. На екипа на IBM ще бъдат предоставени необходимите баджове за сигурност и разрешителни за достъп до офис зоните на БНБ;
2. Подходящи условия за провеждане на интервюта и прегледи;
3. Подходящ мрежов и системен достъп (на място и отдалечен в рамките на страната или друга държава в случай на необходимост), във връзка с техническа поддръжка на SAP системата;
4. Работно място, което има подходящо ниво на достъп до SAP системите на БНБ.

4.4.6 Достъп до системата и свързаност

Българска народна банка ще:

1. Осигури за Ай Би Ем SAP консултантите по поддръжка на място и чрез отдалечен достъп необходимата системна свързаност, с парола за сигурност, до системата за разработване на

- промени, тестова и продуктивна, както и достъп до други мрежово базирани ресурси на банката, ако е необходимо, включително системна документация за Центъра за поддръжка;
2. Предостави на Ръководителя на Ай Би Ем екипа текущите контакти на назначения персонал на ключови длъжности (напр. служби за помощ във всяка функционална зона, лица, които следва да бъдат уведомени в ситуации, в които е необходима ескалация);
 3. Гарантира, че SAP потребителите на Българска народна банка спазват процеса на комуникация потвърден по време на Фаза на стартиране;
 4. Осигури документация за всички промени, свързани със SAP приложението и базата му данни. Докато Ръководителят на Ай Би Ем екипа не получи тази документация, Центърът за поддръжка няма да поддържа промените;
 5. Предостави документацията за текущия работен процес и ще идентифицира процесите, които се считат за критични;
 6. Носи отговорност за всички вътрешни правилници, инструкции и процедури на Българска народна банка и прилежащата им документация и ще предостави копия от тази документация на Ръководителя на Ай Би Ем екипа;
 7. Поддържа актуални копия на лицензите, които са свързани с поддръжката на SAP; и
 8. Ще уведоми Центъра за поддръжка за всеки софтуер на трети страни, който понастоящем се използва в средата на SAP системите.

4.4.7 Системна конфигурация

1. Българска народна банка ще изпраща уведомления чрез процедурата за контрол на промените, описана в Приложение Е, поне тридесет (30) дни предварително за всички събития, които може да доведат до увеличение на заявките за услуги и/или изисквания за поддръжка. Българска народна банка ще осигури въвеждането на подходящ план за обучение с цел минимизиране на потенциалното увеличение на заявките за услуги и/или изискванията за поддръжка, които може да възникнат в резултат на такава промяна;
2. Българска народна банка ще гарантира, че въведената SAP система отговаря на нуждите на работните процеси;
3. Ще документира и надлежно уведоми IBM за всички аварийни промени, въведени в продуктивен режим на работа в SAP средата. Това уведомление не трябва да се изпраща по-късно от един (1) работен ден преди тази промяна;
4. При промени в SAP системата и средата на БНБ по време на периода на поддръжката ще направи уведомление предварително към IBM не по-късно от два (2) работни дни преди тази промяна.

4.4.8 Системна поддръжка на SAP

Българска народна банка е отговорна за цялата SAP и системна поддръжка, която включва следните дейности:

1. Сигурност на данни и контрол достъп за не-SAP системи;
2. Управление на хардуера;
3. Операционна система;
4. Дисково управление;
5. Поддръжка на глобалната мрежа (WAN);
6. Поддръжка на локалната мрежа (LAN), и
7. Управление на PC.

4.4.9 Други задължения на Българска народна банка

Българска народна банка ще:

1. Осигури наличието на свой персонал, който ще оказва съдействие на всички членове на екипа на IBM, ако такова е необходимо и достъп до висшето ръководство на Българска народна банка във връзка с предоставянето на услуги по поддръжка на SAP системите. Българска народна банка ще осигури наличието на подходящи умения и опит на своя персонал. Ако някой от персонала на Българска народна банка не е в състояние да осигури необходимото ниво на съдействие, Българска народна банка ще осигури допълнителен или алтернативен персонал;
2. Осигури цялата информация и материали, които бъдат поискани, за да може IBM да извършва услугите по поддръжка на SAP системи. Българска народна банка приема, че цялата информация, която е оповестена или ще бъде оповестена на IBM е и ще бъде вярна, точна и неподвеждаща във всяко отношение. IBM няма да носи отговорност за никакви загуби, щети или дефекти в услугите, в резултата на неточна, непълна или по друг начин дефектна информация и материали, предоставени от Българска народна банка;
3. Носи отговорност за прегледа и оценката на препоръките на IBM, както и за всички крайни решения и промени по SAP системите, които се отнасят до или произтичат от препоръките на IBM, съдържащи се в предоставяните материали и документи;
4. Се увери, че разполага с подходящи споразумения с трети страни, които дават възможност на IBM да извършва услугите по поддръжка на SAP системите, когато Българска народна банка използва или предоставя на IBM информация, поддръжка или материали на трета страна за работа, включваща, но без ограничение, ситуации, при които Българска народна банка ангажира други доставчици, чиято работа може да засегне възможността на IBM да извърши услугите. Освен ако специално не е договорено друго в писмена форма, Българска народна банка ще носи отговорност за управлението на третите страни и за качеството на техните материали и работа. Освен доколкото IBM специално не приеме друго, Българска народна банка единствена носи отговорност за всеки хардуер, софтуер и комуникационно оборудване на трети страни, използвани във връзка с услугите;
5. Отговаря за идентификацията, интерпретацията и съответствието с приложимото законодателство и вътрешни процедури, които засягат дейността и приложенията на БНБ;
6. БНБ носи отговорност като единствен администратор на данни за съблюдаването на всички действащи закони за защита на данните или подобни, които регламентират обработката на всякакви Лични данни (както тези условия са дефинирани в Закона за защита на личните данни и Директива 95/46/ЕС), предоставени от или чрез БНБ на Ай Би Ем. IBM ще обработва тези лични данни само по начин, който е разумно необходим за предоставянето на услугите и само за тази цел. IBM ще съблюдава разумните инструкции на БНБ за обработка и IBM ще полага разумни усилия за прилагането на мерките за сигурност, посочени в настоящия документ и Договора. Единствено БНБ носи отговорност, че тези мерки осигуряват подходящо ниво на защита. Предоставяйки услугите, IBM може да изпраща лични данни през граница, включително извън Европа ако IBM счете за разумно че такова изпращане е необходимо и подходящ за изпълнението на услугите от IBM. БНБ е единствено отговорен за преценката дали такова изпращане от IBM или БНБ на лични данни през граница съгласно Договора е съгласно приложимото законодателство за защита на лични данни.

4.5 Критерии за завършване на Услугите

4.5.1. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.1. обхват за едногодишен период, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- настъпване на края на една година на техническа поддръжка,
- изразходени човешки ресурси за съответната година на техническа поддръжка, посочени в чл.2 ал.2 от Проектно-договора от тръжната документация;
- изтичане срока на договора или

- прекратяване на Услугите съгласно условията по договора и общите условия.

4.5.2. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.2. обхват за едногодишен период, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- настъпване на края на една година на техническа поддръжка;
- сумата по чл. 2, ал. 4 от Проектно-договора от тръжната документация е достигната;
- изтичане срока на договора; или
- прекратяване на услугите съгласно условията по договора и общите условия.

4.5.3. Задълженията на Ай Би Ем се считат за изпълнени съобразно посочения в т.3.3.им обхват за едногодишен период, при настъпване на първото от следните обстоятелства:

- настъпване на края на една година за техническа поддръжка,
- изразходени човекодни по чл. 2, ал. 3 от Проектно-договора от тръжната документация за една година за техническа поддръжка;
- изтичане срока на договора; или
- прекратяване на услугите съгласно условията по договора и общите условия.

Една година на техническа поддръжка се ограничава в рамките на 12 месеца, започвайки от датата на стартиране на договора или започвайки от следващата дата след изтичане на предходната година на техническа поддръжка.

4.6 ЦЕЛИ НА УСЛУГИТЕ

4.6.1 Измервания на услугите

Удовлетвореност на клиента

Качеството на услугата ще се измерва с помощта на проучвания на удовлетвореността, които ще бъдат изпращани на случаен принцип и периодични интервали на потребителската общност на Българска народна банка. Общият коефициент за оценка на удовлетвореността ще бъде наблюдаван и съобщаван на Българска народна банка на всеки шест (6) месеца.

Разработване на процес за отчитане на ефективността

IBM ще работи с Българска народна банка за разработването на месечни Основни показатели за ефективност (ОПЕ). ОПЕ са съвместно избрани, ориентирани към действията показатели за ефективност, които подчертават:

- Областите за подобрене;
- Съществени промени в условията на услугите;
- Тяхното измерване трябва да е лесно (автоматизирано по възможност) и контролируемо.

Следната таблица съдържа първоначален списък на областите за измерване на ефективността:

Основен показател за ефективност	Описание
Изпълнение в уговореното време	Измерване на степента, до която подобренията се предоставят на договорената за доставка дата <ul style="list-style-type: none"> ▪ По-рано ▪ Навреме ▪ Не навреме
Изпълнение в рамките на договорения бюджет	Измерване на степента, до която подобренията се предоставят в рамките на договорения бюджет (вижте Приложение Н)

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Реално < 90% от разчета ▪ Реално 90 до 110% от разчета ▪ Реално > 110% от разчета
Удовлетвореност на клиента за всяка приключена заявка за работа	<p>Измерва степента на удовлетвореност от работата при нейното извършване.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Няма оценка от клиента ▪ Много удовлетворен ▪ Удовлетворен ▪ Донякъде удовлетворен ▪ Неудовлетворен ▪ Много неудовлетворен
Открити заявки за работа	<p>Измерва броя на откритите заявки за работа според статута</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Нуждаят се от проверка ▪ Готови за одобрение ▪ В процес на изпълнение ▪ Завършени - неприключени
Възраст на заявките за работа	<p>Измерва възрастта на заявките за работа според статуса</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ < 3 дни ▪ > 3 дни ▪ > 6 дни ▪ > 9 дни ▪ > 18 дни <p>Измерване по времеви период: Нуждаят се от проверка, готови за одобрение, в процес на изпълнение, завършени.</p>

5 ОСНОВНИ ПРЕДПОСТАВКИ

За успешното предоставяне на описаните тук Услуги, съществуват ключови предпоставки, чието наличие е предварително условие за успешното и навременно изпълнение на услугите, описани тук.

Предложението и изчисленията на IBM са базирани на по-долу изброените ключови предпоставки. Отклонението от тях или тяхната липса по време на предложения проект ще бъдат управлявани чрез Процедурата по управление на проекта, която може да се отрази в промяна на обхвата на проекта, графика, цената или други договорни условия. В случай че отклонението от дадена ключова предпоставка не бъде разрешено чрез Процедурата по управление на проекта в рамките на (30) дни, то това ще бъде разрешено чрез Процедурата по ескалация.

1. Всички часове посочени в настоящия документ са в източноевропейско време, освен ако не е уговорено друго;
2. Когато бъде регистрирана заявка за услуга, която изисква решение, за което трябва да бъде осъществен контакт с трета страна - доставчик на софтуер, (напр. със SAP софтуер или база данни, ще се регистрира проблем в портала на SAP). Такива заявки за услуги се изключват от процеса на отчитане на ефективността. IBM ще следи напредъка на тези заявки и ще осигури обновявания в месечните доклади за статута на SAP поддръжка;

3. IBM няма да носи отговорност за собствеността или управлението на лицензи за приложен софтуер, включително лицензи за персонала на IBM за изпълнение на неговите задължения по настоящия документ. Българска народна банка ще поддържа актуалността на всички софтуерни лицензи, необходими за изпълнение на настоящия документ;
4. IBM може да използва IBM международни ресурси от други места на дейност на IBM за изпълнение на част от обхвата на услугите; IBM ще информира Българска народна банка, когато използва такива ресурси. Нашето разбиране е, че понеже тези специалисти ще бъдат част от екипа на Ай Би Ем България, като бъдат ръководени и управлявани от Ай Би Ем България, тяхното възможно участие не е и не следва да се приема като участие на подизпълнител;
5. IBM няма да носи отговорност за работа, извършена от служители, подизпълнители и/или консултанти на Българска народна банка;
6. Ако IBM планира да използва софтуерни агенти, за да осигури поддръжка на приложения, персоналът на IBM може да инсталира софтуерни агенти на клиентските машини с одобрението на отдел IT на Българска народна банка. Персоналът на IBM ще конфигурира софтуерните агенти като работи тясно с персонала на клиента;
7. Заявките за промени ще бъдат управлявани чрез Приложение Е: Процедура за контрол на промените. Часове за поддръжка ниво 2 за заявки за услуги: 8.00 – 18.00 ч. източноевропейско време;
8. Ресурсите, които се намират на място в Българска народна банка и в офисите на IBM, ще работят от 8.00 до 18.00 източноевропейско време;
9. Поддръжка за ниво на приоритет 1 относно SAP приложение, администриране на базата данни на Oracle, проблеми, свързани със спиране на дейността в продуктивните SAP системи, ще бъде осигурявана на база 24x7;
10. Ниво на поддръжка 1 се осигурява от БНБ. Организацията на ниво на поддръжка 1 е отговорност на БНБ. IBM може да предостави консултантски услуги при организирането на дейностите, които трябва да бъдат изпълнени за ниво на поддръжка 1, ако БНБ поиска това, чрез процедурата за заявки за услуги;
11. Допълнителните ресурси или промяната на ресурсите може да изискват до 12 седмици време за изпълнение за замяната, в случай на необходимост от визи или разрешение за работа;
12. Българска народна банка ще приема стандартният формат на фактурата на IBM, която ще включва номера на поръчката за покупка, предоставен от Българска народна банка;
13. Поддръжката ще се извършва само на български и английски;
14. Една година на техническа поддръжка се ограничава в рамките на 12 месеца, започвайки от датата на стартиране на договора или започвайки от следващата дата след изтичане на предходната година на техническа поддръжка.

6 ДРУГИ УСЛОВИЯ

1. В случай че БНБ не осигури отдалечен достъп до системите, подлежащи на поддръжка от началото на стартиране на договора, тогава IBM ще осигурява поддръжка само за първостепенни часове за поддръжка на проблеми с ниво на приоритет 1, 2 и 3, докато отдалеченият достъп не бъде осигурен. За този период на време IBM ще фактурира БНБ пълната месечна договорна сума;
2. Съгласно настоящото Описание, оферта и услугите, предмет на тръжната процедура, не се отнасят до възможността системите (продуктите) на БНБ да третират правилно валутни данни в деноминация в евро. БНБ потвърждава, че отговора за оценката на своите текущи системи и предприемането на подходящо действие, за да осигури системите да обработват коректно или да обменят по подходящ начин валутни данни при деноминация в евро;

3. Ай Би Ем ще уведомява за изразходените и оставащи часове за услугите по т.3.1. за съответен месец по (Образец 2);
4. Завършването на дейностите по конкретните услуги по т.3.2. и т.3.3. се удостоверява с подписване на писмен протокол за извършването им съгласно чл. 4 ал. 4 и 5 от Проектодоговора. Никоя страна няма неоснователно да задържа полагането на подписа на своя представител в протоколите. Услугите ще се считат за приключени и в случай че Клиентът ползва обектите, по отношение на които се извършват/доставят договорени услуги/продукти, и/или допуска трети лица да ги използват, и/или извлича по друг начин облаги от тях;
5. В случай на забележки от страна на Българска народна банка по извършените дейности, които не са приети от IBM, те ще се управляват в съответствие с Процедура за контрол на промените, съгласно Приложение Е. В случай на несъгласие между страните във връзка с приемането на услугите и/или забележките, страните ще приложат процедурата, описана в Приложение G: Процедура за ескалация;
6. IBM не носи отговорност за извършването на архивиране, деинсталиране и/или преинсталиране на приложения, или за други действия и/или бездействия, отнасящи се до такива приложения. Всяко действие и/или бездействие, което може да има нещо общо с изложената материя, но не е изрично упоменато в договорените в този документ условия, няма да бъде считано за релевантно към задълженията на IBM към БНБ;
7. БНБ отговаря за съдържанието на всяка база данни, както и за избора и прилагането на видове контрол върху достъпа, ползването, архивирането (бекъпите), възстановяванията и сигурността на съхраняваната информация. Сигурността ще включва и процедури, необходими за опазването на сигурността на софтуера и данните, ползвани в проекта, от достъп на неоторизиран персонал. IBM не предоставя гаранции срещу загуба или повреждане на информация, принадлежаща на БНБ;
8. БНБ отговаря за навременното придобиване и предоставяне към IBM на всички необходими съгласия, нужни на IBM за доставянето на услугите, описани в настоящия договор. Необходимо съгласие означава всяко съгласие или одобрение, нужни да дадат на IBM правото или лиценза за достъп, ползване и/или модификация (включително създаване на производни продукти) на хардуер, софтуер и други, ползвани от клиента продукти, без да се нарушава собствеността или лицензионните права (включително патенти и авторски права) на доставчиците или притежателите на тези продукти;
БНБ се задължава да обезщети и пази IBM в случай на искове, загуби, задължения и щети (включително разумната цена на приложима правна помощ), произхождащи или свързани с претенции (включително за нарушаване на патентни и авторски права) срещу IBM и произтичащи от непредоставяне на необходими съгласия от страна на клиента. IBM се освобождава от изпълнението на каквито и да било задължения, които се влияят от неспособността на клиента да предостави навременно приложими необходими съгласия, поискани от IBM;
9. IBM се освобождава от изпълнението на своите задължения, които са засегнати от неизпълнение от страна на Клиента;
10. Обстоятелства, които са извън контрола на Ай Би Ем като: непреодолима сила, стачки, както и други подобни събития или действия, автоматично освобождават Ай Би Ем от задължението за спазване на времето за реакция и отстраняване на проблем, както и отговорност за забава или вреди към БНБ, както и:
 - ограничаване на достъпа до машината, средата или системата на БНБ;
 - времето, през което се извършват насрочени или непредвидени спешни дейности по поддръжка, които възпрепятстват възможността за реакция и работа по отстраняване на проблем;
 - проблеми, свързани с програмни грешки, включващи, но не ограничени до инсталиране и интегриране;
 - поради администриране на системите; действия; трансфер на файлове, извършвани от служители на БНБ;
 - поради извършването на работа, заявена от БНБ или други, поръчани дейности;

- природни бедствия, промени в резултат от правителствени и политически действия или действия на други регулаторни органи, съдебни заповеди, стачки или трудови спорове, актове на гражданско неподчинение, войни, действия срещу някоя от страните (вкл. превозвачи и други доставчици на IBM) и други обстоятелства извън контрола на Ай Би Ем;
 - липса на достъп или ненавременна реакция от страна на БНБ в случай на инциденти, които изискват идентифициране на източника на проблема от БНБ и / или разрешаването му, както и изпълнение на задълженията по предоставянето на предварителни услуги;
 - поради неизпълнение от БНБ на задължения съгласно Описанието или Договора на IBM с клиенти;
 - поради периоди, в които няма достъп в резултат на действия на трети страни включително доставчици на БНБ;
 - поради проблем с хардуер или софтуер на Клиента, който не се поддържа от IBM.
 - в случай че заявката от страна на БНБ не съдържа информация за идентифициране на проблема, съгласно Приложение J Информация за проследяване на заявки за услуги;
 - в случай че посочените човекодни работа по т.3.1. са изразходени за една година на техническа поддръжка и не е получена заявка от БНБ за допълнителни услуги по т.3.3 и
 - в случай че посочените човекодни работа по т.3.3. са изразходени за една година на техническа поддръжка;
11. IBM предоставя услугите до степента, до която те са част от офертата и предмет на условията, уточнени в нея;
 12. Реферирането към повече от един документ с техническите параметри на поръчката носи объркване и несигурност при изпълнението на поръчката, както и възможно несъответствие между очакваното от Възложителя и изпълняваното от страна на IBM. Поради това IBM предлага да бъде съгласуван взаимно обхвата на поръчката преди подписване на договора и този документ да бъде единственото приложение към договора;
 13. IBM не извършва никакви услуги, свързани с Икономическия и валутен съюз по настоящия документ. Продуктовите спецификации на IBM определят готовността за ИВС на продуктите на IBM. IBM не дава никакви гаранции за готовността за ИВС на не-IBM продукти. При условията на настоящия документ, IBM не носи отговорност за: (1) продуктите на БНБ, (2) продукти на трети страни (включително продукти, за които БНБ получава лиценз от подизпълнители на IBM, или (3) продукти на IBM, които не са доставени и избрани от IBM по настоящия документ (заедно наричани "Други продукти") за правилно обработване на парични данни, деноминирани в Евро. IBM ще бъде освободено от своите задължения по настоящия документ поради неспособността на такива Други продукти да обработват правилно парични данни в Евро. БНБ потвърждава, че носи отговорност за оценката на своите съществуващи системи и за предприемането на подходящи действия за мигрирането към пригодени за Евро системи;
 14. IBM ще пази информацията отбелязана като конфиденциална и станала известна при или по повод изпълнението на услугите в срок до пет години от момента на разкриването ѝ съгласно условията на Договор за размяна на поверителна информация приложен като част от Общите условия и неразделна част от офертата на Ай Би Ем България ЕООД;
 15. Ако БНБ изрично поиска IBM да ползва точно определен доставчик като подизпълнител или доставчик, така както е описано тук, IBM ще използва този подизпълнител или доставчик, при условие, че след успешни преговори подпише със същия доставчик или подизпълнител приемливо за Ай Би Ем споразумение за доставка включително ценообразуване. В допълнение, ползването на такъв подизпълнител или доставчик ще бъде предмет на Процедурата по управление на проекта, ако това влияе на обхвата на услугите, графика, цената, ресурсите или други условия на Предложението. IBM няма

задължение да извърши независима оценка, нито да потвърди квалификациите или ценовата политика на този подизпълнител или доставчик;

16. Сигурност на информацията

В допълнение на задълженията на БНБ и на Ай Би Ем съгласно настоящия документ и Договора, следните условия се прилагат в случай че една от страните предоставя Чувствителна Лична Информация и/или Чувствителна Търговска Информация на другата. Предоставящата страна се съгласява, че настоящите мерки за сигурност са подходящи за защита на информацията:

- 1) „Чувствителна Лична Информация” е информация, която се отнася до името физическо лице във връзка с единен граждански номер, номер на шофьорска книжка, медицинска информация, дата на раждане, електронен подпис или моминското име на майка;
- 2) „Чувствителна Търговска Информация” е информация, за която страните се съгласяват, че се налага специален начин на обработка поради нейното съдържание и която е маркирана като „чувствителна” от страната, която я притежава.
 - a. Страните ще се съгласят предварително преди да предоставят една на друга информация от категориите на т. 1. и 2, по-горе;
 - b. Ако страната, която предоставя информация от категориите по-горе, изисква допълнителни мерки за сигурност, извън тези посочени в Договора, страните ще съгласуват взаимно такива мерки чрез Процедурата за управление на промените на проекта. Тези мерки за сигурност ще бъдат определени в допълнително Приложение. Например предоставящата страна може да изиска „истинската” или „жива” Чувствителна Лична Информация да бъде маскирана, шифрована или по-друг начин де-идентифицираща, за да се намали риска при предоставяне на информацията на другата страна;
 - c. Всяка страна се съгласява да не използва или разкрива информация от категориите по-горе освен тази която е позволено или се изисква от Договора или се изисква от приложимата нормативна уредба;
 - d. Всяка страна се съгласява да въведе мерките за сигурност, изискани от Договора, и мерките за сигурност съгласувани по т. b) по-горе, ако има такива, които Страната, предоставяща информацията е определила за подходящи мерки за сигурност за защита на своята информация;
 - e. Всяка страна се съгласява да комуникира, управлява и намали риска чрез внедряване на мерки за сигурност за защита на информацията от категориите по 1. и 2., уточнени в Договора. Допълнителни или различни услуги ще бъдат считани за искане за нови услуги и ще бъдат управлявани чрез Процедурата за управление промените на проекта;
 - f. Всяка страна се съгласява да информира другата за случаите в които ѝ е станало известно че неоторизирана трета страна има достъп или е получила информация, съдържаща категории информация по т. 1. и 2. на другата страна;
 - g. Всяка страна се съгласява, че преди да предостави на посредник, включително подизпълнител, информация от посочените категории, получена от другата страна, разкриващата страна ще сключи споразумение с посредника, което ще съдържа същите ограничения и условия, които се прилагат в Договора;
 - h. Всяка страна е съгласна надлежно да върне или да унищожи цялата информация от категориите по т. 1 и 2., която принадлежи на другата страна и която вече не е необходима да се изпълни целта / -ите за която тя е била предоставена, освен ако не получи други указания от другата страна или както се изисква от приложимата нормативна уредба.

ПРИЛОЖЕНИЕ А: УПРАВЛЕНИЕ НА ПРОЕКТА И КАЧЕСТВОТО

A.1 Описание

Програмното управление е насочено към управлението на доставката на дейности и крайни продукти, включени в настоящия документ, включително координиране на консултантите по поддръжка на SAP, програмни комуникации, отчетност, процедурна дейност и договорна дейност.

A.2 Работни документи

Вижте **Приложение F: Работни документи**, за описание на месечния доклад за статуса на услугите за поддръжка, който включва обобщено отчитане на всяко приложение, включено в настоящия договор.

A.3 Обхват на услугите

IBM ще осигури Директор Програма от страна на IBM и Ръководител на екипа на IBM за срока на договора за поддръжка с Българска народна банка, които ще извършват надзор и координация на предоставяните дейности и услуги.

A.4 Основни предположения

Вижте **Приложение F: Работни документи**

A.5 Задължения на IBM

Никакви допълнителни задължения не са необходими освен посочените в раздел 4.3. Роли и задължения на IBM

A.6 Задължения на Българска народна банка

Допълнителни задължения освен посочените в раздел 4.4. Роли и задължения на Българска народна банка не са необходими.

A.7 Цел на услугата

Целта на услугата Програмно управление ще бъде измерване на качеството на поддръжката, осигурявана от IBM. Формуляр за изследване на удовлетвореността ще бъде изпращан на произволни и периодични интервали на програмния ръководител от Българска народна банка и на основното лице за контакти на Българска народна банка. Общият коефициент за оценка на удовлетвореността ще бъде наблюдаван и съобщаван на Българска народна банка на всеки шест (6) месеца.

ПРИЛОЖЕНИЕ В: ОПЕРАТИВНИ УСЛУГИ

В.1 Описание

Услугите по оперативно управление осигуряват управление на инциденти, управление на промяна, SAP клиентски копия и документация. Всяка функция е описана в обхвата на услугите по-долу.

В.2 Работни документи

За всеки установен проблем, решен от SAP консултант на IBM, IBM ще представи на БНБ работен лист с точно описание на извършената работа, отнасяща се до заявка за услуга, подадена от БНБ. IBM ще предостави на БНБ документацията, описваща извършените дейности по заявката за услуга. SAP системният администратор на IBM ще предостави на БНБ работен лист за всяко изпълнено клиентско копие и обновяване.

В.3 Обхват на услугите

Обхватът на оперативните услуги е както следва:

- **Управление на инциденти** – диагностициране и решаване на проблеми по заявки за услуги, причинени конкретно в резултат на нарушения в съществуващата SAP или база данни функционалната конфигурация и/или съществуващите клиентски разработки. Тази функция не се отнася за заявки за услуги, които са пряко свързани с прилагането на софтуерни обновявания от доставчика на софтуер, когато резултатите от тестването им в системата за разработки на Българска народна банка не са съгласувани с продуктивната система;
- **Управление на промени** – тази функция осигурява нови функционални конфигурации, както е посочено в точка 10 на Приложение 1 на тръжната документация. Извършваната работа за тази функция в рамките на договора за поддръжка се базира на брой изработени часове. Предоставяните услуги по Управлението на промените се предоставят до достигане на сумата, посочена в чл.2, ал. 4 на Проектно-договора от тръжната документация. За управление на заявките за услуги по чл.2, ал.4, вижте Приложение Н – **Внедряване на нови функционалности**;
- **Копиране на SAP клиенти**;
- **Документация**.

В.3.1 Управление на инциденти

Управлението на инциденти включва следното:

- Управление на инциденти относно базата данни Oracle - инсталирана на съществуващите продуктивна, развойна, тестова SAP системи;
- Отстраняване на грешки по SAP ноти и решения;
- Възстановяване на системата от бекъп;
- Управление на инциденти относно съществуващите клиентски разработки (Отчети, Интерфейси, МСА програми, Реконсилация на ностро сметки, форми, IMG дейности, подобрения - допълнителни разработки), както е определено в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP”);
- Управление на инциденти относно формите за паричната статистика и платежния баланс ;
- Технически консултации за модул SAP FI-SpL;
- Технически консултации при поддържане на таблиците за настройки, необходими за горепосочената статистическа отчетност, както е описано в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP”);

- Управление на инциденти относно клиентските програми в SAP за изготвянето на горепосочените отчетни форми, както е описано в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“).

В.3.2 Управление на промени

Тази функция осигурява нови функционални конфигурации, включващи:

- Промяна на съществуващи процедури в БНБ, изискващи промени в настройките системата;
- Допълнителни настройки за неща, които вече са внедрени;
- Нови SAP функционалности, включени SAP пакети за подобрения, които следва да бъдат внедрени и се изискват от БНБ;
- Създаване на нови роли;
- Нови процеси, които следва да бъдат автоматизирани и използвани в SAP и които по-рано не са били извършвани в SAP;
- Нови интерфейси, които следва да бъдат разработени с други системи на БНБ;
- Нови програми за миграция, които следва да бъдат разработени;
- Нови функционални програми за разработка, които се изисква от БНБ;
- Нови функции/допълнения към съществуващите клиентски разработки, описани в тръжната документация (Приложение L – „Обекти за поддръжка извън стандартната функционалност на SAP“).

Цялата извършена работа за тази функция в рамките на договор за поддръжка се базира на броя изработени човекодни. Предоставяните услуги по Управлението на промените се предоставят до достигане на сумата, посочена в чл.2, ал.4 на Проектно-договора от тръжната документация за една година на техническа поддръжка. За управление на заявките за услуги по чл.2, ал.4, вижте **Приложение Н – Внедряване на нови функционалности.**

В.3.3 Клиентско копие и обновяване

Клиентското копие и обновяване включват:

- Инсталации и преинсталации на базата данни, работеща със SAP приложението;
- Инсталация на системата - клиентско копие на инсталациите на съществуващите SAP системи;
- Технически консултации от администратора на SAP базата за извършване на клиентско копие и обновяване.

В.3.4 Документация

Тази функция включва цялата документация, която следва да бъде предоставена на БНБ за дейностите, извършени по Заявка за услуга. Допълнителна документация, изисквана от БНБ по отношение на SAP софтуера и базата данни Oracle не е включена в дейностите на IBM.

В.3.5 Допълнителни услуги

Допълнителните услуги включват следното:

- Осигуряване на решение за отстраняване на проблеми, които не може да бъдат решени от екипа за поддръжка на ниво 1 (хелп деск) на Българска народна банка;
- Заявки за работа по извършване на диагностика и решаване на проблеми за инциденти, които са резултат от нарушения на кода и конфигурацията на приложенията;
- Услугата включва диагностика на проблема, разработване на решение/ поправка и прилагане на решението в продуктивна среда;
- Екипът също така прави разбор и разпределя работата към подходящите ресурси за всички проблеми, за да осигури съгласувана и своевременна услуга;

ПРИЛОЖЕНИЕ С: УСЛУГИ ПО МОНИТОРИНГ

С.1 Описание

Функцията Услуги по мониторинг осигурява мониторинг на статуса на SAP инсталациите, мониторинг на системните грешки (дъмпове) и работните характеристики на приложението и базата данни. Всяка една функция е описана в обхвата на услугите по-долу.

С.2 Работни документи

Вижте **Приложение F: Работни документи**

С.3 Обхват на услугите

Обхватът на Услугите по мониторинг е както следва:

- Мониторинг на влошената работоспособност на SAP инсталациите след получаването на заявка от БНБ;
- Анализиране на системните грешки (дъмпове) и информирание за възможните решения;
- Мониторинг на работните характеристики на приложението и базата данни на основата на искане от БНБ.

С.3.1 Мониторинг на влошен статус на SAP инсталациите

БНБ ще отправи заявка за услуги за мониторинг до SAP консултанта на IBM.

ПРИЛОЖЕНИЕ D: УСЛУГИ ПО ТЕХНИЧЕСКО ОБСЛУЖВАНЕ

D.1 Описание

Услугите по техническо обслужване осигуряват технически консултации за превантивното и корективно техническо обслужване на SAP системата и базата данни (Oracle), както и технически консултации за техническо обслужване по поддръжка на потребителите.

D.2 Работни документи

Вижте Приложение F: Работни документи

D.3 Обхват на услугите

- Дейности по планиране, координиране и изготвяне на график за техническо обслужване;
- Извършване на техническо обслужване в съответствие с процеса на промяна на БНБ;
- Предложения за параметри на Oracle и SAP;
- Извършване на инсталация на пакетите за поддръжка;
- Извършване на тунинг на производителността (бързодействието) на SAP приложенията;
- Технически консултации за оптимизация резервирането на дисково пространство за таблиците на базата данни и реорганизация;
- Обновяване на пакети;
- Технически консултации при изготвянето на процедура за бекъп и поддръжката ѝ;
- Технически консултации по процедурите за архивиране на SAP системите;
- Технически консултации за нови инсталации и администриране на SAP системите;
- Технически консултации за внедряването на нови SAP пакети и SAP ноти;
- Технически консултации по поддръжка на SAP потребителите и SAP потребителските роли;
- Технически консултации за настройка и работа със SAP Solution Manager и мониторинг на SAP приложенията чрез SAP Solution Manager;
- Технически консултации за тунинг на производителността (бързодействието) на SAP приложенията;
- Технически консултации за превантивно техническо обслужване на базата данни на SAP приложенията;
- Технически консултации за корективно техническо обслужване на базата данни на SAP приложенията (параметаризация и решаване на проблеми);
- Технически консултации за обновяване на инсталациите и ъпгрейд на базата данни на SAP;
- Технически консултации в случай на създаване или промяна на ролите за оторизация;
- Технически консултации за администрирането на SAP приложенията;
- Технически консултации в случай на създаване, промяна, изтриване или блокиране на SAP потребители.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е: ПРОЦЕДУРА ЗА КОНТРОЛ НА ПРОМЕНИТЕ

Следната процедура ще бъде изпълнена, ако е необходима промяна в обхвата на услугите:

1. Заявката за промяна на процедура (ЗПП) ще бъде средството за комуникиране на промяната. ЗПП трябва да описва промяната, обосновката за промяната и въздействието, което ще има промяната върху услугата. Необходимо е тридесетдневно предизвестие за обработка на ЗПП по процедурата за контрол на промяната;
2. Посоченият програмен ръководител на страната, която отправя заявката, ще разгледа предложената промяна и ще определи дали да представи заявката на другата страна;
3. Ръководителят на екипа на Ай Би Ем и програмният ръководител от Българска народна банка ще прегледат предложените промени и ще ги препоръчат за бъдещо проучване или ще ги отхвърлят. IBM ще посочи таксите за такова проучване. Заявката за промяна в процедура трябва да бъде подписана от упълномощените представители на двете страни, за да бъде разрешено проучването на препоръчаните промени. Проучването ще определи влиянието, което изпълнението на ЗПП ще има върху цената, графика и другите условия на договора; и
4. Писменото разрешение и ЗПП трябва да бъдат подписани от упълномощените представители на двете страни, за да бъде разрешено въвеждането на проучените промени. Докато една промяна не бъде договорена писмено, двете страни ще продължат да действат в съответствие с последната съгласувана версия на договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ F: РАБОТНИ ДОКУМЕНТИ

IBM ще предостави следните работни документи в процеса на изпълнение на услугите, описани в настоящото Описание:

Месечни отчети за статуса на поддръжката

Цел: IBM ще представя месечни отчети за статуса на поддръжката за срока на договора, за да опише дейностите за всяка функция, които са изпълнени през предходните четири седмици. Ще се опишат основните приключени задачи, основни събития и проблеми.

Съдържание: Докладът ще включва следното, както е подходящо:

- Дейности, извършени през отчетния период;
- Дейности, планирани за следващия отчетен период;
- Обобщение на контрола на промените по програмата;
- План на проекта за управление на промените;
- Обобщение/статус на управлението на промените;
- Проектен план за администриране и техническо обслужване на приложенията и базата данни на SAP;
- Обобщение/статус на ежемесечното администриране и техническо обслужване на системите;
- Обобщение/статус на ежемесечната дейност по поддръжка; и
- Въпроси, проблеми, съображения и препоръки.

Средства/очакван размер: IBM ще представи един екземпляр на хартия от приблизително 2-3 страници, във формат MS Word или MS PowerPoint, без да включва приложенията.

Изследване на удовлетвореността

IBM ще изготвя и представя на БНБ цялостно изследване на удовлетвореността на всеки шест (6) месеца на основата на мерки за ефективност, съгласувани с програмния ръководител на БНБ.

ПРИЛОЖЕНИЕ G: ПРОЦЕДУРА ЗА ЕСКАЛАЦИЯ

Следващата процедура ще бъде изпълнена, ако е необходимо решаването на конфликт, възникнал при изпълнението на услугите.

Когато възникне конфликт между БНБ и IBM, членовете на екипа, участващ в услугите първо ще се опитат да решат проблема вътрешно.

Ниво 1: Ако екипът, участващ в услугите, не може да реши конфликта до два (2) работни дни, Програмният ръководител на БНБ и Ръководителят на Ай Би Ем екипа ще се срещнат, за да решат въпроса.

Ниво 2: Ако конфликтът не бъде решен до три (3) работни дни, след като бъде ескалиран до ниво 1, Изпълнителният организатор от БНБ (ИТ директор на БНБ) ще се срещне с Директор Програма от страна на IBM за решаването на въпроса.

Ако конфликтът бъде решен с намеса на ниво 1 или ниво 2, решаването му ще бъде разгледано в съответствие с Процедурата за контрол на промените.

Ако конфликтът остане нерешен след намеса на ниво 2, тогава всяка страна може да прекрати договора за услуги, както е предвидено в условията на договора.

Ако конфликтът бъде решен чрез прекратяване, БНБ приема да плати на IBM за а) всички услуги, които IBM предоставя и всички продукти и материали, които IBM доставя при прекратяването, б) всички разходи основателно направени от IBM във връзка с предоставянето на услугите до датата на прекратяване.

При решаването на даден конфликт, IBM приема да предоставя услугите, отнасящи се до позиции, които не са спорни, доколкото това е практически разумно, докато се очаква решаването на конфликта. БНБ приема да плаща фактурите по договора.

ПРИЛОЖЕНИЕ Н: ВНЕДРЯВАНЕ НА НОВИ ФУНКЦИОНАЛНОСТИ

Н.1 Описание

Дейността по тази услуга предвижда внедряването на нови функционални промени на конфигурацията в рамките на съществуващите модули и/или функционалности, които вече се намират в продуктивната среда на SAP, както е описано в т.3.2. Тази дейност се отнася също така за услугите, посочени в т.3.3.

Цялата работа по тази дейност в рамките на услугите за поддръжка ще се извършва до:

- За услуги по точка 3.2. - до достигане на сумата, посочена в чл. 2, ал.4 на Проектно-договора от тръжната документация за една година на техническа поддръжка;
- За услуги по точка 3.3. - до изразходване на човекодните, посочени чл. 2, ал.3 на Проектно-договора от тръжната документация за една година на техническа поддръжка.

IBM ще извършва този вид консултантски услуги на основата на тарифата, посочена в документ „Предлагана цена“ от офертата на Ай Би Ем. Тези тарифи се базират на редовна работна седмица от 40 часа. Не се предполага или не се подразбира извънреден труд, освен ако това не бъде изрично разрешено от БНБ в писмена форма за всеки отделен случай и не бъде съгласувано с IBM. Тъй като това не е услуга с фиксирана цена, действителните такси може да се различават. Услугите ще се изпълняват след Заявка от БНБ, изпратена с електронно писмо, по факса или по пощата поне 1 (една) седмица преди отделната необходимост. Заявката следва да посочва предполагаемия брой часове, началната дата и крайната дата, както и обхвата на работата. Потвърждението от страна на IBM България ще се изпраща с електронна поща, факс или поща. На БНБ ще бъдат фактурирани действително изработените часове след подписването на Приемо-предавателен протокол (образец 1) с приложена таблица за работното време (отчетите за действително извършена работа) - образец 3. Бюджетните ограничения ще бъдат наблюдавани и контролирани чрез месечния отчет за статуса на поддръжката, за да бъдат наблюдавани бюджетните разходи. Ако бюджетната сума, посочена в чл. 2 (4) на Проектно-договора от тръжната документация или/и човекодните по чл. 2 (3) на Проектно-договора от тръжната документация бъдат достигнати чрез предоставените услуги за една година на техническа поддръжка, тогава IBM няма да изпълнява никакви допълнителни дейности по настоящото Приложение по съответните точки, които са достигнали своя лимит.

Н.2 Работни документи

Вижте Приложение F: Работни документи

Н.3 Обхват на услугите

БНБ ще определи приоритетите за работата за тези часове за тези услуги.

БНБ ще одобрява всички заявки писмена форма преди започването на работата. Внедряването на нови функционалности се дефинира като:

- Промяна на съществуваща функционалност;
- Изграждане на нова функционалност;
- Изграждане на нови интерфейси, справки;
- Документиране на промените и новите разработки;
- Участие в тестове по внедряването на промените и новите разработки;
- Обучение на потребителите за работа с новата функционалност;
- Услуги посочени в т.3.3.

Работата започва със заявка от Програмния ръководител на БНБ за този тип услуги. Работата приключва, когато резултатите се инсталират в продуктивната среда и се спазват указанията, определени за управление на промените. Всички други свързани заявки за анализ, поправки или потребителска поддръжка попадат в групата услуги Управление на инциденти.

ПРИЛОЖЕНИЕ I: IBM МЕТОДОЛОГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ НА СИСТЕМАТА ОБИС

Ascendant™ SAP е сред най-изчерпателните групи от методи, които са разработвани някога. Той служи като солидна основа, на която се базират SAP проектите на IBM. Той обединява най-добрите практики и методи на проектиране от над 50-годишния опит на IBM в управленските консултации и над 15 години консултантски опит в областта на SAP. Този инструмент, разработен от стотици професионалисти от IBM, ни позволява да осигурим съгласувани и измерими резултати.

Ascendant™ методология за проекти включва детайлно описание на всяка фаза от SAP проекти за внедряване и поддръжка. Тази методология ще се използва от IBM за целите на развитие на системата ОБИС във връзка с:

- Оптимизация на архитектурата, и
- Разширяване и адаптиране на функционалността в съответствие със специфичните нужди на БНБ.

Според Ascendant™ методологията плана за развитие на SAP системата обхваща следните дейности:

- Обучение (последващо обучение, обучение за напреднали, обучение за нови служители и др.);
- Непрекъсната техническа поддръжка (тунинг на представянето (бързодействието) на системата, системно администриране на SAP приложения и база данни и др.);
- Планиране и внедряване на нови версии на системата;
- Архивиране;
- SAP пакети за подобрения (внедряване на нови функционалности, модули и др.);
- Реализация на ползите;
- Мониторинг на показателите за бизнес и IT представяне;
- Управление на промените.

Изброените дейности са част от обхвата на услугите, описани в т. 3.1. и 3.2.

Според Ascendant™ методологията подходът за изпълнение на по-горните дейности включва следните стъпки:

- Преглед на дейностите, включени в поддръжката;
- Преглед на стратегията и състоянието на организацията и бизнес средата;
- Преглед на бизнес процесите и идентифициране на области и възможности за развитие;
- Преглед на реализираните ползи и идентифициране на потенциални ползи, които не са реализирани до момента;
- Преглед на техническия обхват и идентифициране на възможни доработки и интерфейси, които не са били част от първоначалната имплементация.

На база на изброените дейности и стъпки IBM и БНБ съвместно ще разработят план за развитие на системата. Тези дейности ще бъдат извършавани веднъж годишно от IBM, както и при заявка от БНБ.

ПРИЛОЖЕНИЕ J: ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОСЛЕДЯВАНЕ НА ЗАЯВКИТЕ ЗА УСЛУГИ

I.1 Структура

Файлът ще съдържа най-малко следната информация:

No	Поле
1	Модул/Област
2	Ниво на приоритет
3	Повдигнат от
4	Дата на повдигане
5	Час на повдигане
6	Регистриран от
7	Описание на заявката
8	Отговорен консултант
9	Дата на завършване
10	Час на завършване
11	Описание на стъпките подадени от екипа по поддръжка
12	Статус
13	Бележки

I.2 Статус

Възможни са следните статуси (поле 12) на заявка за услуга от момента на регистриране до момента на разрешаване на проблема:

- 01 - Отворена заявка. Заявката е регистрирана. Този статус измерва времето за реакция;
- 02 - В процес на разрешаване. Този статус измерва времето за разрешаване на проблема;
- 03 - Чакаща, информация от БНБ;
- 04 - Чакаща, разрешение от трета страна;
- 05 - Чакаща, разрешение на друга заявка;
- 06 - Алтернативно разрешение е предложено;
- 07 - Разрешение е предложено;
- 08 - Заявката е отменена;
- 09 - Заявката е приключена.

ПРИЛОЖЕНИЕ К: ЗАДАНИЕ ЗА РАЗВИТИЕ НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА ОБИС И ПОДДРЪЖКА В СЛУЧАЙ НА ИНЦИДЕНТИ И ПРОБЛЕМИ

ПРИЛОЖЕНИЕ L: ОБЕКТИ ЗА ПОДДРЪЖКА ИЗВЪН СТАНДАРТНАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА SAP

Образец 1

ПРОТОКОЛ ЗА ПРИЕМАНЕ
на предоставени услуги

Днес,, в София

По Договор за развитие и поддръжка в случай на инциденти и проблеми на информационната система ОБИС /..... между Българска народна банка – Възложител и Ай Би Ем България ЕООД - Изпълнител, на основание чл. 4 ал. 4 от него, представителите на страните:

Г-н,

..... (позиция) от страна на Българска народна банка

и

..... (име)

Ръководител Проект (позиция) от страна на Ай Би Ем България ЕООД

Се съгласиха, че услугите по чл. 2 (4) (или чл.2 ал.3) от Договора бяха доставени от Ай Би Ем България ЕООД, в съответствие с посочения по-горе договор и приети от БНБ съгласно следните отчети за извършени услуги на база време и материали:

1).....отчет/заявка

2).....

3)

Ай Би Ем България ЕООД ще издаде фактура за плащане на приетите услуги съгласно Договора.

За Българска народна банка
(име, дата, подпис)

За Ай Би Ем България
(име, дата, подпис)

Образец 2

МЕСЕЧЕН ОТЧЕТ ЗА ИЗРАЗХОДЕНИ ДНИ по чл.2, ал.1

от Договор за развитие и поддръжка в случай на инциденти и проблеми на информационната система ОБИС /..... между Българска народна банка – Възложител и Ай Би Ем България ЕООД - Изпълнител

Справка за месец ММ, година YY

Статус на текущите проблеми:

Отчети:

Спрямо бюджет:


Анализ на постъпилите заявки:

Отворени заявки:


За Ай Би Ем България

.....
(име, дата, подпис)

Отчет за извършени услуги на база време и материли

[illegible]

Образец 4

Заявка за консултантски услуги			
Код на проект			
Клиент:	Българска Народна Банка		
Дата (дд-мм-гг):			
Изисквания за консултант(ите)			
Вид консултант:	консултант <small>(операционен консултант)</small>		
Област:	Финанси, Разходи и Взаимоотношения, Финансов контрол		
Име и фамилия:	Име и фамилия		
Информация за заявката			
От дата (дд-мм-гг):	Описание на дейността:		
До дата (дд-мм-гг):	Очакван резултат:		
Брой часове:	Тип заявка:		
Отговорен заявител от страна на клиента:	Име и фамилия:		
Контакт:	Е-поща:		
Примечание на заявката от Ай Би Ем България Д-р М-Кочевски (всички подписания)		Примечание от страна на Ай Би Ем България (Име и Фамилия)	
		Контакт: Мобилен тел: Е-поща:	