

Предоставяно ниво на обслужване

Приложението описва нивото на обслужване, което BNBGSSS осигурява за своите участници при предоставяне на услугите, свързани с извършваните дейности, както и ключовите показатели за ефективност, които използва за измерване на нивото на обслужване.

BNBGSSS регулярно следи нивото на всички предоставяни услуги, в т.ч. сетълмента по сделки/операции с ДЦК, деноминирани в евро, който се извършва в T2S. Нивото на предоставяне на тези услуги се определя в съответствие с Schedule 6 – T2S Service Level Agreement от T2S Framework Agreement, сключен между BNBGSSS и Евросистемата.

BNBGSSS консултира с Комитета на ползвателите целите за постигане на оперативна надеждност на системите си.

За оценка на степента на постигане на целите на BNBGSSS за високо ниво на обслужване и оперативна надеждност се използва коефициентът на наличност на системата, оперирана от BNBGSSS (Системата).

1. Отговорности за предоставянето на услуги

1.1. За постигане на необходимото ниво на обслужване, BNBGSSS:

- Осигурява наличието на Системата съгласно работния ѝ график (Приложение 7 График на работния ден);
- Оказва съдействие на участниците при възникнал проблем или инцидент чрез експертни съвети от служителите на Депозитаря на ДЦК или от служители на Център за ИТ услуги (ServiceDesk) при БНБ;
- Оказва съдействие на участниците при тестване (в т.ч. и на процедурите при непрекъсваемост)
- Информира участниците при възникнал технически проблем или инцидент, който възпрепятства предоставянето на услугите;
- Отчита пред Подуправителя, ръководещ управление „Банково“, изпълняващия дейностите по надзор орган и комитета на ползвателите показателите на системата за сетълмент на ценни BNBGSSS за постигнатото ниво на обслужване;
- Информира изпълняващия дейностите по надзор орган за възникнал значителен проблем/инцидент;
- При извънредни ситуации информира съответните звена в БНБ, съгласно процедурите

на БНБ с цел предприемане на необходимите действия за възстановяване на нормалната работа на Системата и за възстановяване на изгубени данни, в случай че има такива.

1.2. Отговорности на участниците в BNBGSSS са:

- Да предоставят данни за лица за контакт (е-мейл и телефон)) и уведомяват БНБ без ненужно забавяне за всяка промяна в данните;
- Да предоставят навременна информация за възникнали проблеми и инциденти и за всички промени, които могат да засегнат предоставянето на услугите;
- Да участват в тестове, организирани от BNBGSSS, в т.ч. по сделки/операции с ДЦК, деноминирани в евро, със сетълмент в T2S.

2. Индикатори за нивото на обслужване

Нивото на обслужване, което BNBGSSS предоставя на своите участници при предоставяне на услуги, се оценява чрез следните индикатори:

2.1. Часове и дни на наличност на системата

Системата е налична за участниците си съобразно Приложение № 7 График на системния ден на BNBGSSS.

Сетълмент в BNBGSSS на сделки с ДЦК, деноминирани в лева, не се извършва в събота и в неделя и на всички официални национални празници на Република България.

Сетълмент в BNBGSSS на сделки с ДЦК, деноминирани в евро, не се извършват в събота и неделя и в следните дни: 1 януари (Нова година), Разпети петък и Великденски понеделник (според календара на Католическата църква), 1 май, 25 и 26 декември (Коледа).

2.2. Коефициент на наличност на системата

Периодът на наличност е периодът от време, през който услугите на ДЦК се очаква да бъдат на разположение на участниците

Коефициентът на наличност на системата представлява съотношението на броя часовете, през които системата реално е работила, и броя часове, през които тя според графика на системата е трябвало да работи.

$$AC = \frac{OT}{ST} * 100$$

AC - availability coefficient - коефициент на наличност

OT = ST - IT

OT – operational time in hours – брой часове, в които Системата реално е работила през отчетния период

ST - scheduled operating time in hours – брой часове, които Системата е трябвало да работи съгласно графика за отчетния период

IT – incident time in hours – брой часове, през които Системата не е работила

Целта е $AC \geq 99,0$

Коефициентът на наличност се следи и оценява два пъти годишно, като данните за него се публикуват в годишния и полугодишния отчет на БНБ.

2.3. Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти

За постигане на осигуряване на необходимото високо ниво на обслужване, BNBGSSS прилага следните стойности на параметъра „Цел на време за възстановяване“ (RTO - Recovery Time Objective) при отстраняването на различните категории проблеми/инциденти в работата на Системата:

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент
1.	Най-висок	Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск	до 15 (петнадесет) минути след уведомяване на доставчика на системата	до 2 (два) часа след уведомяване на доставчика на системата
2.	Висок	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до 2 (два) часа след уведомяване на доставчика на системата	до 1 (един) работен ден след уведомяване на доставчика на системата
3.	Среден	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до 1 (един) работен ден след уведомяване на доставчика на системата	до 3 (три) работни дни след уведомяване на доставчика на системата
4.	Нисък	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до 3 (три) работни дни след уведомяване на доставчика на системата	до 7 (седем) работни дни след уведомяване на доставчика на системата
5.	Аварийна ситуация	Ситуация, при която Системите не работят изцяло или частично	Отзоваване до 1 час на място – сградата на БНБ	Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема/инцидента

2.4. Капацитет на Системата

BNBGSSS разполага с необходимия капацитет, позволяващ обработването на всички сделки в рамките на системния ден на Системата дори при сериозни смущения и увеличени обеми на сделки. Системата има следните параметри при нормално натоварване:

- едновременен брой потребители: 50
- брой сделки на ден: 1000

Прилагат се и виртуализационни технологии, които позволяват динамично увеличаване на ресурсите на Системата при необходимост. Ежемесечно се извършва мониторинг на техническите параметри на Системата и се предприемат необходимите действия за осигуряване на оптимална работа на системата.

2.5. Бързодействие на Системата

Системата предоставя време за реакция при взаимодействие на потребителите с нея като са заложили следните индикатори за бързодействие:

- < 1 секунда за всички прости операции (навигация по екраните, работа с менютата, активиране на хипер-връзки) – в 99% от случаите;
- < 10 секунди за по-сложните запитвания (случаите на транзакционен режим на въвеждане на информация) - в 95% от случаите.

3. Мерки за осигуряване на нивото на обслужване

За осигуряването на максимално висок коефициентът на наличност на системата на BNBGSSS се прилагат следните мерки и дейности:

3.1. Договор за абонаментно обслужване на Системата

За осигуряване на нормална и ефективна работа на Системата и постигане на заложените цели по индикаторите за осигуряване на необходимото ниво на обслужване, BNBGSSS има сключен договор за абонаментно обслужване на Системата с външен доставчик на услуги (SLA). Всички възникнали проблеми/инциденти се регистрират в Service Desk на БНБ и в Helpdesk системата на доставчика на абонаментно обслужване на Системата. Те се отстраняват в зависимост от присъдения приоритет в посочените по-горе срокове.

3.2. Политика за непрекъсваемост

Във връзка с политика за непрекъсваемост и въз основа на анализ на риска и на въздействието върху бизнеса е изготвен списък с всички процеси и дейности, които спомагат за предоставянето на предлаганите от BNBGSSS услуги и са установени съответните им зависимости. Този анализ се извършва ежегодно или при съществени промени във функционалността на системите. Осигуряването на непрекъсваемост на бизнес процесите в

BNBGSSS се осъществява чрез резервиране в алтернативен център за данни на БНБ.

Данните на Системата се архивират ежедневно и архивите се репликират в алтернативен център.

Чрез резервиране на BNBGSSS в алтернативен център за данни на БНБ и синхронизация/репликация на данните в реално време е осигурена непрекъсваемост на работата. Ежегодно БНБ извършва проверка на процедурите за осигуряване на непрекъсваемост на работата и работа в резервна среда.

Времето за възстановяване на системата при преминаване към алтернативен център е до 2 часа.

3.3. Стрес тестове на Системата

При въвеждане в експлоатация на основни промени и мащабни доработки в Системата, BNBGSSS организира провеждането на тестове за натоварване на системите, за да се провери осигуряването на необходимия капацитет и отразява резултатите от тях в протоколи, които се докладват на ръководството на BNBGSSS.

3.4. Докладване/информиране

BNBGSSS уведомява подуправителя, ръководещ управление „Банково“, за показателите на системата за сетълмент на ДЦК за постигнатото ниво на обслужване след провеждане на тестове свързани с функционални и технически промени. BNBGSSS отчита показателите на системата си и пред Комитета на ползвателите и изпълняващия функции по надзор орган.

BNBGSSS информира участниците за възникнали инциденти и създава доклади за инцидентите. При възникване на операционен или свързан със сигурността инцидент или извънредна ситуация във връзка с функционирането на системата, BNBGSSS предоставя на надзорния орган първоначален доклад в рамките на 4 часа от момента, в който значимият операционен или свързан със сигурността инцидент бъде открит за първи път, както и окончателен доклад за инцидента след като бъде извършен анализ на първопричините (независимо дали вече са приложени мерки за редуциране на риска, или е установена окончателната първопричина) и са налице действителни данни, които да заместят всички прогнози. Окончателният доклад се представя до 2 седмици, след като бъде счетено, че нормалната оперативна дейност е възстановена. В случай на необходимост от удължаване на срока, BNBGSSS трябва да уведоми надзорния орган, като изпрати подходяща обосновка.

3.5. Регулярни прегледи

BNBGSSS извършва периодично (най-малко веднъж годишно) изпитване и преглед на оперативните правила, политики и процедури с участниците в BNBGSSS както и в следните

случаи:

- при настъпване на съществени промени в системата;
- след оперативни инциденти, засягащи безпрепятствено предоставяне на услуги от страна на BNBGSSS.

BNBGSSS извършва периодично (най-малко веднъж годишно) изпитване и преглед на договорите с доставчиците на Системата, свързани с осигуряване на необходимото ниво на обслужване както и на заложените цели.

BNBGSSS извършва периодично (на всеки три месеца) преглед на доклад от техническия мониторинг на Системата, отстранените проблеми/инциденти през периода и препоръките за мерки, свързани с осигуряване на необходимото ниво на обслужване.

Резултатите от прегледите и изпитванията се свеждат до знанието на ръководството.

4. Ниво на обслужване на услугата сетълмент за ДЦК, деноминирани в евро в T2S

С цел осигуряване на нивото на обслужване за сделки/операции с ДЦК, деноминирани в евро, за които сетълментът се извършва в T2S, BNBGSSS изпълнява всички свои задължения, произтичащи от T2S Service Level Agreement , в т.ч. като участва и допринася в управлението на инциденти и кризи на ниво T2S.

Евросистемата предоставя на BNBGSSS ежемесечен доклад за степента на съответствие на предоставеното ниво на услугите за предишния месец с Приложение 6 (T2S Service Level Agreement) на T2S Framework Agreement, по-специално по отношение на ключовите показатели.

В случай, че някой от ключовите показатели е извън стойностите договорени в Service Level Agreement, Евросистемата в сътрудничество с BNBGSSS:

- извършват проверка за причина довела до отклонението на показателя и/или инцидента;
- предприемат необходимите мерки за минимизиране на въздействието от инцидента;
- предприемат необходимите мерки за предотвратяване на повторното възникване на инцидента или докладват за причината, състоянието и средствата, необходими за предотвратяване на повторна поява на инцидента.