

ТЕХНИЧЕСКО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

за осъществяване на абонаментното обслужване на информационната система
„Централен кредитен регистър (приложение за обработка на данни)“ в БНБ

от

ТехноЛогика ЕАД

За удовлетворяване на изискванията, обхвата и условията за абонаментно обслужване на Информационната система „Централен кредитен регистър (приложение за обработка на данни)“, описани в Приложение № 2, се ангажираме да реагираме както следва:

1. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на информационната система“:

Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на продукта	При възникване, съгласно т.4
Отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в продукта	При възникване, съгласно т.4
Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системата като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми	Веднъж месечно
Настройка и контрол на ефективността на работа на продукта	При извършване на профилактиката
Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта	При възникване, съгласно т.4
Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на продукта	При възникване, съгласно т.4
Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране	При извършване на профилактиката

Информацията е заличена на основание чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. “Червена стена” 46
1421 София, България

тел: (+359) 02 94 11 11 11
факс: (+359) 02 94 11 11 11

ис
ко поле” 3
и, България



Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта	При необходимост
Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси	При необходимост
Помощ по телефона, включително извън периода на обслужване	При необходимост
Наблюдение на поведението на програмния продукт с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна обработка (обсъждане, стартиране на промени и т.н.)	При извършване на профилактиката

2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на информационната система“

Възстановяване на системата от backup	При поискване
Оказване консултантска помощ при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова	При поискване
Оказване консултантска помощ при администрирането на приложението	При поискване
Оказване консултантска помощ при мониторинга на системата	При поискване

3. Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата

Анализ на възникнали несъответствия;	При поискване
Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;	При поискване
Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;	При поискване
Консултантска помощ при необходимост от интерфейсни процедури за връзка с други системи;	При поискване
Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.	При поискване

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. "Червена стена" 46
1421 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2

факс: (+359 2) 963 16 10

Информацията е
заличена на
основание чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на
личните данни



Дейностите по т.2 и т.3, които се включват в абонаментното обслужване, ще са в обем до 100 човеко-часа годишно. Заявени и осъществени работни часове над указания обем ще се извършват срещу заплащане по часова ставка.

4. Време за реакция при възникване на грешки:

- Грешки с висок приоритет – реакция до 15 минути след уведомяването, време за отстраняване до 4 часа;
- Грешки със среден приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване до 1 ден;
- Грешки с нисък приоритет – реакция до 1 ден след уведомяването, време за отстраняване до 5 дни.

Забележка:

- Висок приоритет – възникналият проблем предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;
- Среден приоритет - възникналият проблем предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в системата;
- Нисък приоритет - възникналият проблем предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в системата.

5. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации - отзоваване до 1 час на място – сградата на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

Забележка: аварийна ситуация – ситуация, при която критични функционалности на системата не работят изцяло или частично.

6. Период на абонаментната обслужване

Поддръжката ще се извършва в работни дни между 8.30 и 18.30 часа (“Основен

период на абонаментно обслужване”).

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. “Червена стена” 46
1421 София, България

тел: (+359

факс: (+359

Информацията е
заличена на
основание чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на
личните данни

о поле” 3
България

Заявки за технологично поддържане извън основния период на обслужване ще се извършват срещу заплащане по часова ставка. Не се счита за обслужване извън основния период на обслужване дейност на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, която е започнала в рамките на основния период.

7. Предложение за допълнителен режим на комуникация

С цел подобряване на взаимодействието между ВЪЗЛОЖИТЕЛ и ИЗПЪЛНИТЕЛ предлагаме освен стандартните начини за комуникация чрез телефон и/или имейл да се използва и съществуващата в ТехноЛогика система за техническа поддръжка (HelpDesk), в която клиентите на ТехноЛогика записват своите заявки за обслужване (tickets), определят характера на заявката (инцидент, грешка, изменение, проблем и др.), нейния приоритет (важност) и евентуално прикачват файлове, описващи по-подробно ситуацията. В системата надлежно се протоколират действията на всеки един участник в комуникацията между ВЪЗЛОЖИТЕЛ и ИЗПЪЛНИТЕЛ.

ДАТА: 21.02.2014 г.

ПОДПИС и ПЕЧАТ:



Велислава Пожарлиева
Мениджър Търгове и
Упълномощено лице

Информацията е
заличена на
основание чл. 2,
ал. 1 от Закона за
защита на
личните данни

ТехноЛогика ЕАД

Централен офис

Ул. "Червена стена" 46
1421 София, България

тел: (+359 2) 91 91 2

факс: (+359 2) 963 16 10

Развоен офис

Ул. "Софийско поле" 3
1756 София, България

