

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP за нуждите на основната банкова информационна система /ОБИС/ в БНБ

Заданието представя изискванията за поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP, който е основна част на ОБИС в БНБ. То включва:

1. Съществуващи SAP лицензи:

- mySAP ERP Developer User	- 1 бр.
- mySAP ERP Professional User	- 94 бр.
- mySAP ERP Limited Professional User	- 15 бр.
- SAP Document Accesss	- 119 бр.
- SAP Deposits for Banking (Accounts)	- 600 бр.
- SAP Bank Customer Account for Banking (Accounts)	- 1000 бр.
- SAP Bank Customer and Mortgage Loans for Banking (Loans)	- 100 бр.
- SAP Test Data Migration Sever	- 2 бр.
- Baseline Price DM/D3/LM (Engine)	- 1 бр.
- SAP PI Base Engine	- 1 бр.
- Oracle DB	- 1 бр.

2. Основни изисквания към поддръжката на SAP лицензиран софтуер:

➤ Осигуряване на поддръжка по отношение на лицензите и базата данни, посочени в т.1 от техническото задание.

➤ Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на SAP Enterprise Support поддръжката.

➤ Поддръжката следва да осигурява всички услуги, включени в SAP Enterprise Support.

➤ Участникът следва да представи пълно описание на услугите, включени в SAP Enterprise Support, като посочи и начина, по който ще ги предоставя на БНБ.

➤ Посочените от участника специалисти в декларацията - списък на предложения екип, който ще изпълнява поръчката, представени с офертата, следва да:

- Организирант предоставянето на проверки на качеството заедно с експертите от Глобалната поддръжка на SAP;

- Оказват съдействие на възложителя при разработването и въвеждането на препоръките, събрани по време на предоставените услуги по поддръжката;

- Осъществяват редовни последващи коментари с възложителя относно договорените действия за решаване на проблеми, свързани с поддръжката;

- Планират обслужването заедно с възложителя и инициира предоставянето на услуги от SAP в обхвата на Enterprise Support;

- Изпълняват ролята на допълнително по-високо ниво в процеса на поддръжка;

➤ Избраният за изпълнител участник предоставя възможност на лицата за контакт, определени от възложителя да се свързват с Глобалната поддръжка на SAP.

Комуникацията между изпълнителя и възложителя се извършва на български език.

Заличаванията са на основание на чл. 2, ал. 1 от Закона за защита на личните данни.

3. SAP Enterprise Support предоставян на възложителя следва да включва:

3.1. Продължително подобрене и иновации

- Нови софтуерни версии на лицензирани решения, покрити от Enterprise Support, както и инструменти и процедури за преминаване към нови версии.
- Помощни пакети - пакети за корекция, намаляващи усилията по внедряването на единични корекции. Помощните пакети могат също да съдържат корекции за адаптиране на съществуващата функционалност към промени в законите и разпоредбите;
- Получаване на поне един актуализиращ пакет или друг вид обновяване на календарна година;
- Технологични обновявания за поддръжка на базата данни. Наличен ABAP програмен код за SAP софтуер приложения и допълнително разработени и съвместими функционални модули.
- Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;
- Дистанционно обслужване, което се осигурява от специалисти по решаване на проблеми на SAP;
- Достъп до насоки за самообслужване като част от SAP Solution Manager Enterprise Edition;
- Най-добри практики за системната администрация на SAP и SAP Solutions Operations за SAP софтуер.

3.2. Разширена подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP

- Дистанционен контрол, осигурен от експерти на избрания изпълнител за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на БНБ и актуализиращия пакет и други актуализации, включени в Enterprise Support.

3.3. Глобална поддръжка, осигуряваща:

- Достъп до SAP Service Marketplace (Глобална поддръжка на SAP) - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за възложителя и партньорите на SAP;
- SAP бележки за пазара на услуги на SAP, документиращи софтуерните грешки и информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки. SAP бележките следва да могат да съдържат корекции, които възложителя да внедрява в своята SAP система. SAP бележките освен това документират свързани въпроси, запитвания на клиенти и препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);
- SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;
- SAP Solution Manager Enterprise Edition, както е описано в т. 3.8.

3.4. Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:

- Глобално управление на съобщенията от SAP за проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия;
- „Център за поддръжка и съвети“, както е описано в т. 3.6;
- Глобален 24 x 7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;
- Постоянен качествен контрол, както е описано в т. 3.7;
- Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за съобщения с приоритет „много висок“ и „висок“ и предоставяне на насоки на възложителя за решаване на проблема.

3.5. Други компоненти, методики и участие в общността:

- Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP EarlyWatch Alert;
- Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;
- Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методи за внедряване и стандартни процедури, най-добри практики, ръководство за внедряване (IMG), комплекти бизнес конфигурации (BC) и индивидуално наблюдение;
- Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез SAP Service Marketplace), осигуряваща данни за най-добрите бизнес практики, предложения за услуги и пр.

3.6. Глобално управление на съобщенията и споразумение за ниво на услуги.

- Избраният за изпълнител участник следва да осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети“ за недостатъци, проблеми и/или грешки, свързани със SAP софтуера (SAP система) по отношение на лицензите, определени за целите на заданието като такива с:
 - Много висок приоритет – налице са много сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и не може да се извършват спешни и критични бизнес дейности, които обикновено са в следствие на пълно блокиране на системата, неизправности на основни SAP функции на продуктивната система или ключови проблеми;
 - Висок приоритет – налице са сериозни последствия за нормалните бизнес транзакции и необходимите задачи не могат да се извършват, което е следствие на неправилни или нефункциониращи функции на SAP системата, необходими за извършването на такива транзакции и/или задачи;
 - Нисък приоритет – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката.
- За недостатъци, проблеми и/или грешки от всякакъв приоритет, следва да се осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети“ на изпълнителя. Центърът за поддръжка и съвети трябва да осъществява следните задачи за поддръжка:
 - Дистанционна поддръжка за недостатъци, проблеми и/или грешки - центърът да действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24x7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;

- Непрекъснат качествен контрол на планирането на предоставяне на услуги по поддръжката тип „Enterprise Support“ на лицензирания софтуер на SAP в сътрудничество с екипа за информационни технологии на възложителя, включително координация на графици и самото предоставяне на услугата;

- Дистанционна сертификация на SAP Customer Center of Expertise, когато това бъде поискано от възложителя;

- Осигуряване на инструкции, когато постоянния контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;

- Комуникацията между „Център за поддръжка и съвети“ на изпълнителя и възложителя е на български език и се осъществява писмено, включително по e-mail, факс и потребителски съобщения, и е достъпна двадесет и четири часа в денонощието, седем дни седмично за свързани с поддръжката SAP Enterprise Support искания. Десет часа дневно (от 8:00 ч. до 18:00 ч. местно време офиса на изпълнителя, в който се помещава Центъра за поддръжка и съвети) пет дни седмично (от понеделник до петък, изключая празнични дни) комуникацията с изпълнителя е възможна и чрез потребителски съобщения чрез компонента SV-ES-SAC за критични за поддръжката искания към SAP Enterprise Support.

➤ Реакция при възникване на недостатъци, проблеми и/или грешки:

- Недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет – реакция до 15 минути след уведомяването, време за отстраняване 4 часа;

- Недостатъци, проблеми и/или грешки със висок приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване 1 работен ден;

- Недостатъци, проблеми и/или грешки с нисък приоритет – реакция до 1 ден след уведомяването, време за отстраняване 5 работни дни.

За целите на заданието:

- Под реакция при възникване на аварийни ситуации се разбира, отзоване от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, до 30 минути на място в сградата на БНБ и продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

- аварийна ситуация – ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.

Възложителят определя от какъв приоритет са възникналите и установени недостатъци, проблеми и/или грешки.

3.7. SAP постоянен контрол на качеството.

➤ В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуерно решение (като внедряване, ъпгрейд, миграция или недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет), избраният за изпълнител участник трябва да осигури поне един постоянен контрол на качеството годишно за всяко SAP софтуерно решение. Портфейлът от услуги постоянен контрол на качеството за възложителя включва, но не е ограничен до:

- SAP GoingLive™ проверка на проект за пускане в продуктивна експлоатация.

- SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check - проверка на ъпгрейда на функциите при преминаване към по-висока версия.

- SAP OS/DB Migration Check - проверка на пренасянето.

➤ Да предостави поне една услуга за оптимизация в рамките на една календарна година за оптимизиране на продуктивната среда на възложителя,

включваща потенциалите за оптимизация на цялостната инсталация на SAP на възложителя.

➤ Постоянният контрол на качеството може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. Избраният изпълнител следва да предостави и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато SAP EarlyWatch Alert е докладвала критични съобщения, както и в случаите на уведомяване от страна на възложителя на „Центъра за поддръжка и съвети“ на изпълнителя за необходимостта за справяне с недостатъци, проблеми и/или грешки с много висок приоритет. В края на постоянния контрол на качеството изпълнителя следва да предостави план за действие и/или писмени препоръки.

➤ Контактните лица на възложителя и специалистите на изпълнителя определят съвместно графика за извършване на постоянен контрол на качеството. Промени в графика се извършват по инициатива на всяка една от страните след одобрение на другата страна максимално до три пъти годишно. Промяната на графика се извършва поне пет работни дни преди планираната дата на предоставяне на услугата.

3.8. SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition следва да се използва за следните цели:

➤ Предоставяне на SAP Enterprise Support и услуги за поддръжка на софтуерните решения на възложителя, включително предоставяне и инсталация на софтуер и технологии за поддръжка на решенията;

➤ работата на „Центъра за поддръжка и съвети“ и дистанционни диагностични инструменти за решенията на възложителя;

➤ управление на приложенията на възложителя, решения, включващи внедряване, тестване, управление на исканията за промени и постоянно подобряване на решенията покрити от SAP Enterprise Support;

➤ администриране, наблюдение и доклади за решенията на възложителя. Използването на SAP Solution Manager Enterprise Edition да се ограничава само до решенията на възложителя.

4. Избраният изпълнител се задължава да предостави на възложителя всички пакети (обновления и промени) за подобряване на SAP лицензиран софтуер (системата) и за предварително отстраняване на възникнали или установени софтуерни грешки за периода от 01.01.2015г. до датата на сключване на договора.