

**ИЗИСКВАНИЯ, ОБХВАТ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ НА  
ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА „ЦЕНТРАЛЕН КРЕДИТЕН РЕГИСТЪР”  
(приложение за зареждане на данни)”**

**1. Основни дейност, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на  
информационната система”.**

Услугата включва:

- експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на продукта;
- отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в продукта;
- ежесмесчна 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;
- настройка и контрол на ефективността на работа на продукта;
- анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта;
- отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на продукта;
- наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системата;
- обслужване, наложено поради взаимодействие на продукта с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;

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

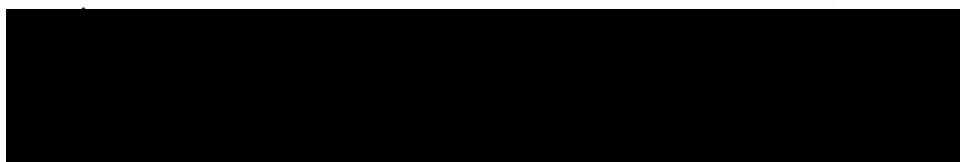
- поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация на потребители и други системи;
- консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта;
- участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- помощ по телефон и електронна поща, включително извън периода на обслужване;
- 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.).

## **2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на информационната система”**

- Възстановяване на системата от архив (backup);
- Оказване консултантска помощ при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;
- Оказване консултантска помощ при администрирането на приложението;
- Оказване консултантска помощ при мониторинга на системата;
- Оказване на помощ и допълнително обучение на потребители и експерти по експлоатацията на продукта от БНБ – при необходимост.

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

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



Дейностите по т.т. 2 и 3 са в обем до 100 човекочаса годишно.

**4. Време за реакция при възникване на инцидент и/или проблем:**

- Инцидент и/или проблем с висок приоритет – реакция до 15 минути след уведомяването, време за отстраняване до 4 часа;
- Инцидент и/или проблем със среден приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване до 1 работен ден;
- Инцидент и/или проблем с нисък приоритет – реакция до 1 ден след уведомяването, време за отстраняване до 5 работни дни или друг срок по споразумение след уведомяването.

**Забележка - критерии за приоритизиране:**

- Висок приоритет – възникналият проблем предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката/системата, свързани с репутационен риск;
- Среден приоритет - възникналият проблем предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката/системата;
- Нисък приоритет - възникналият проблем предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката /системата.

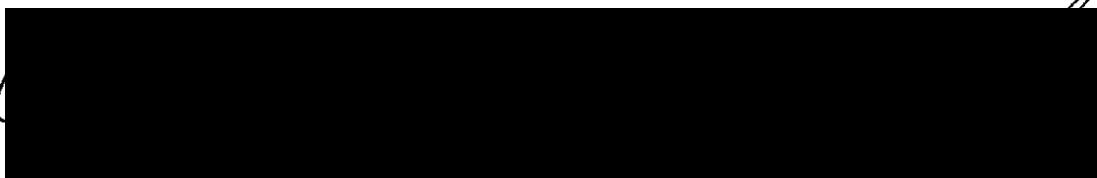
**5. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации - отзоваване до 1 час на място – сградата на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.**

**Забележка:** аварийна ситуация – ситуация, при която системата не работи изцяло или частично.

**6. Процедура**

**6.1. Идентификация**

Идентификацията на проблема (инцидента) или подаване на заявка за промени по т. 1 се извършва от служител на дирекция „Регистри”, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС при системни ИТ проблеми. Съответният служител докладва на своя пряк ръководител, в системата Service Desk на Възложителя и по специално определения за това начин за информиране на Изпълнителя, като за целта ползва



системата Helpdesk на Изпълнителя, телефон или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

## 6.2 Регистрация

Регистрацията се извършва в системата Service Desk на Възложителя и в системата Helpdesk на Изпълнителя и включва попълването на минимум следните задължителни атрибути:

- Уникален пореден номер
- Описание на проблема (инцидента)
- Спешност на разрешаване
- Степен на влияние
- Приоритет
- Дата и час на възникване
- Дата и час на регистрация
- Име на служител или система, идентифициращи инцидента
- Свързан ли е с други инциденти

При подаване на заявка за промени по т. 1, тя задължително е придружена от детайлно бизнес описание на исканите промени.

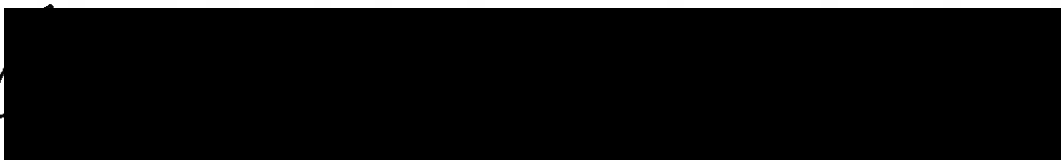
ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпълнява заявката или отстранява проблема (инцидента) в сроковете по т. 4 от настоящия документ.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента) или подавал заявка за промени по т. 1 за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т. 4 от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.

Отстраняването на инциденти в информационната система Централен кредитен регистър се извършва в съответствие с процедурата за ИТ инциденти на БНБ.

## 7. Период на абонаментната обслужване

Абонаментното обслужване се извършва в работни дни между 8.30 и 18.30 часа ("Основен период на абонаментно обслужване") или до завършване на работата при проблем/инцидент с висок приоритет.



Заявки за абонаментно обслужване извън основния период на обслужване 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.

