



БЪЛГАРСКА  
НАРОДНА БАНКА

## ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

по

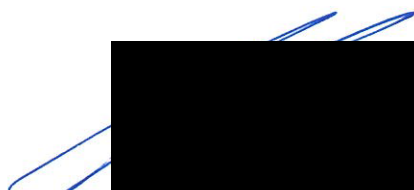
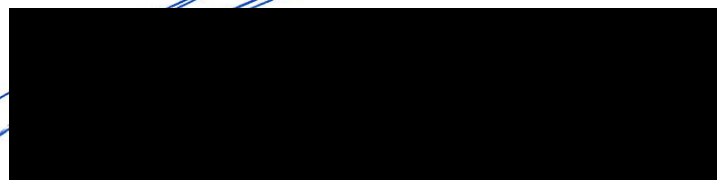
обществена поръчка с предмет:

„Развитие и абонаментно обслужване на Интегрираната  
статистическа информационна система (ИСИС) в БНБ“

2019 г.

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

I. Предмет на възлагане:.....	3
II. Срок на изпълнение.....	3
III. Място на изпълнение .....	4
IV. Приемане и предаване на изпълнението .....	4
1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване	4
2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие	4
V. Гаранционна поддръжка на съответните актуализации на системата. 5	
Център за обслужване на клиенти (Helpdesk) в рамките на гаранционната поддръжка .....	6
VI. Авторски права .....	7
VII. Изисквания към техническото предложение на участниците .....	8
VIII. Приложения.....	9

## **I. Предмет на възлагане:**

Обществената поръчка „Развитие и абонаментно обслужване на Интегрираната статистическа информационна система (ИСИС) в БНБ“ е за сключване на рамково споразумение и включва следните дейности:

1.1. Абонаментно обслужване на информационната система на Интегрираната статистическа информационна система в БНБ<sup>1</sup>, (наричана по-нататък „системата/ИСИС“). Абонаментното обслужване се осъществява съгласно „Обхват, изисквания и условия за абонаментно обслужване на Интегрирана статистическа информационна система (ИСИС) в БНБ“ – Приложение № 1.2. и въз основа на отправено Искане за допълване на оферта;

1.2. Проектиране, разработка и внедряване на подобрения, изменения и допълнения (наричани по-нататък алтернативно „актуализации на системата“ или „функционално развитие“) към ИСИС. Дейностите се осъществяват съгласно „Основни насоки за развитие на Интегрираната статистическа информационна система“ – Приложение № 1.3. и въз основа на отправено Искане за допълване на оферта.

Общият обем на дейностите по функционално развитие е в обем 4000 човекочаса, който обем е ориентиrowъчен.

1.3. Гаранционна поддръжка на съответните актуализации на системата. След изтичане на съответния срок на гаранционна поддръжка обслужването на съответните актуализации става част от абонаментното обслужване на системата по т. 1.1. въз основа на уведомление/искане от страна на възложителя;

Обхватът, естеството и начинът на осъществяване на отделните услуги, включени в обществената поръчка, както и правата и задълженията на страните във връзка с осъществяване на всяка от услугите, ще бъдат определени в съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на рамково то споразумение и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор.

## **II. Срок на изпълнение**

Срокът на обществената поръчка е, както следва:

Срокът на рамковото споразумение е 4 (четири) години, считано от датата на подписването му, като за дата на подписване се счита датата от деловодния номер на възложителя, поставен на стр. 1 от споразумението.

---

<sup>1</sup> Интегрираната статистическа информационна система е подробно описана в „Описание на Интегрираната статистическа информационна система в БНБ“ – Приложение № 1.1.

Времетраенето и крайният срок на изпълнение на отделните услуги ще бъдат определени в съответния/те договор/и, сключен/и въз основа на рамковото споразумение, и съобразно офертата на избрания изпълнител относно всеки конкретен договор. С оглед приключване изпълнението на предмета на съответния договор, срокът на конкретните договори може да надхвърля крайния срок на споразумението с не повече от една година.

Абонаментното обслужване на системата следва да се осъществява за срок от 4 години, считано от 08.02.2020 г.

### **III. Място на изпълнение**

Услугите, свързани с осъществяване на абонаментното обслужване и функционалното развитие на ИСИС ще се извършват в сградата на Възложителя, находяща се в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

### **IV. Приемане и предаване на изпълнението**

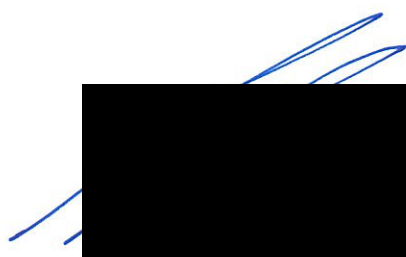
#### **1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване**

Избраният за изпълнител следва да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване. В изготвените отчети се посочват:

- извършените дейности в Основния период на абонаментно обслужване на информационната система;
- извършените дейности извън Основния период на абонаментно обслужване на информационната система и на техните актуализации, като се посочва времето за тяхното извършване в часове и сумата, която трябва да се заплати за тях.

#### **2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие**

Приемането на изпълнението на дейностите по отделните етапи във всеки договор за функционално развитие се осъществява чрез подписването на двустранен предавателно-приемателен протокол. За всички реализирани изменения и допълнения на ИСИС следва да бъдат проведени своевременни обучения на потребителите и администраторите на системата, както и да бъде актуализирана съответната системна документация.





## V. Гаранционна поддръжка на съответните актуализации на системата

Избраният за изпълнител следва да осигури безплатна гаранционна поддръжка за срок от 1 (една) година за всички приети актуализации на информационната система, извършени в . Срокът на гаранционна поддръжка на всяка приета актуализация започва да тече от датата на приемането ѝ, удостоверена с подписване на съответния двустранен предавателно-приемателен протокол.

В рамките на гаранционната поддръжка, изпълнителят следва да отстранява всички инциденти и/или проблеми, възникнали във връзка с или по повод извършените от него актуализации. В гаранционната поддръжка не се включва добавянето на нова функционалност. Задълженията на изпълнителя по гаранционната поддръжка остават валидни до изтичане на съответните гаранционни срокове за извършените актуализации на системата и при прекратяване на договора.

Гаранционната поддръжка се извършва през работни дни, във времето между 8:30 и 18:30 часа или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, освен в случаите на аварийна ситуация.

Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент
1.	Най-висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск	до <b>1 (един) час</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя
2.	Висок приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>1 (един) работен ден</b> след уведомяването на изпълнителя
3.	Среден приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до <b>1 (един) работен ден</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>3 (три) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя

№	Ниво на приоритет на проблем/инцидент	Описание	Време за реакция	Време за отстраняване на проблем/инцидент
	Нисък приоритет	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до 3 (три) работни дни след уведомяването на изпълнителя	до 7 (седем) работни дни след уведомяването на изпълнителя
	Аварийна ситуация	Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично	Отзоване до 1 час на място – сградата на БНБ	Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема

Нивата на приоритет на проблемите/инцидентите се определят от възложителя, като същият уведомява чрез своите служители своевременно изпълнителя за всеки инцидент и/или проблем, възникнал в рамките на срока на гаранционната поддръжка.

Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

**Център за обслужване на клиенти (Helpdesk) в рамките на гаранционната поддръжка**

Участникът следва да притежава център за обслужване на клиенти (Helpdesk), в който да се регистрират възникналите проблеми/инциденти.

**Процедура за отстраняване на проблем/инцидент (идентификация→регистрация→реакция) при гаранционната поддръжка**

#### **Идентификация**

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Статистика“ или от служител на дирекция „Информационни системи“ при системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Service Desk на БНБ и системата Helpdesk на изпълнителя и при необходимост уведомява изпълнителя по телефон и/или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

### ***Регистрация***

Регистрацията на проблеми (инциденти) включва уведомяване и изпращане на минимум следните задължителни атрибути:

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

### ***Реакция***

Изпълнителят реагира и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете в настоящата техническа спецификация.

Изпълнителят информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента), за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок, чрез протокол за извършена работа.

Отстраняването на инциденти в системата, свързани със сигурността, се извършва в съответствие с процедурата за действия при инциденти, свързани със сигурността на информационните системи в БНБ.

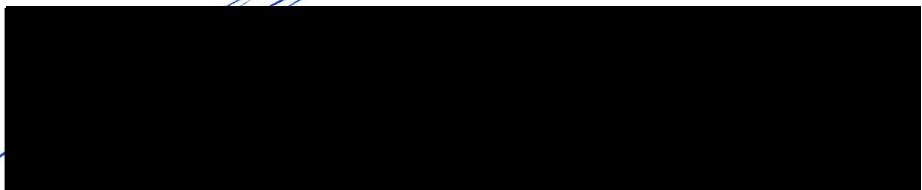
При подаване на заявка за промяна или извършване на други дейности в обхвата на абонаментното обслужване, които по същество не са проблеми или инциденти, възложителят изготвя писмено запитване, детайлно бизнес описание и/или спецификация, на база на които се съгласуват и определят начинът и срокът за изпълнението им.

Изпълнителят изпълнява заявките за промяна и другите дейности в сроковете, съгласувани с възложителя.

## **VI. Авторски права**

Авторските права върху ИСИС принадлежат на възложителя.

На основание чл. 42, ал. 1 от Закона за авторското право и сродните му права, авторските права върху проектираните, разработени и внедрени от страна на





изпълнителя актуализации по договорите, и всякакви други елементи или компоненти, създадени в резултат на или във връзка с изпълнението на обществената поръчка, принадлежат изцяло на възложителя.

## **VII. Изисквания към техническото предложение на участниците**

1. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите по абонаментно обслужване. Описанието трябва да съответства на изискванията, поставени в документацията за обществената поръчка.

2. Участникът следва да представи в Техническото предложение подробно описание на услугите, свързани с функционалното развитие на системата, съдържащо следната информация:

2.1. използваната от участника методика за провеждане на бизнес анализа при разработка на допълнения и изменения (актуализации) на системата;

2.2. описание на всички дейности, необходими за изпълнението на поръчката - съгласно настоящата техническа спецификация и проектодоговора;

2.3. организационна структура на екипа, която позволява адекватно управление на всички дейности, предмет на поръчката;

2.4. описание на средствата и начините за постигане на резултатите по конкретните дейности, включително и конкретните инструменти за изпълнение на услугата, приложими стандарти и добри практики;

2.5. използваният от участника подход за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.6. описание на необходимите дейности за осигуряване на качеството при изпълнението на предмета на поръчката;

2.7. описание на процеса на тестване, видове тестове, които се планира да бъдат извършвани за осигуряване на дейностите по поръчката;

2.8. описание на софтуерните средства и инструменти, които ще се използват за нуждите на тестването;

2.9. описание на критериите за приемане на резултатите от изпълнението на дейностите;

2.10. използваният от участника подход за управление на риска, основни процеси по управлението на риска, използваната методика за оценка на риска, съответстваща на предмета на поръчката;



2.11. идентифициране на рисковете, съответстващи на дейностите, предмет на поръчката. Възможни аспекти на проявление и области на влияние на описаните рискове, степен на въздействието им върху изпълнението на всяка от дейностите по поръчката и предложение за мерки за управлението им.

## **VIII. Приложения**

1. „Описание на Интегрираната статистическа информационна система в БНБ“ – Приложение № 1.1.;

2. „Обхват, изисквания и условия за абонаментно обслужване на Интегрирана статистическа информационна система (ИСИС) в БНБ“ – Приложение № 1.2.;

3. „Основни насоки за развитие на Интегрираната статистическа информационна система“ – Приложение № 1.3.

