

**ОБХВАТ, ИЗИСКВАНИЯ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ
НА „ИНТЕГРИРАНА СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА”
(ИСИС) в БНБ**

1. Обхват

Услугата „Абонаментно обслужване на системата” включва:

- Основни дейности
- Допълнителни дейности
- Дейности за осигуряване на нормална функционалност и развитие на

системата

1.1. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на системата”:

1.1.1. Експертна помощ за отстраняване на проблем от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещ на нормалното функциониране на продукта;

1.1.2. Отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в продукта;

1.1.3. 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, при спазване на процедурите на БНБ за достъп до базата данни;

1.1.4. Настройка и контрол на ефективността на работа на продукта;

1.1.5. Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с входните форми, работата със системата на външните потребители и обратната връзка с подотчетните лица;

1.1.6. Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от продукта;

1.1.7. Отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на продукта;

1.1.8. Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;

1.1.9. Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на продукта;

1.1.10. 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;

1.1.11. Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите, при промени в ОС, версията на браузърите, версията на системата.;

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

1.1.12. Обслужване, наложено поради взаимодействие на продукта с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;

1.1.13. Администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;

1.1.14. Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;

1.1.15. Помощ по телефона на потребителите от БНБ, включително извън периода на обслужване;

1.1.16. Наблюдение 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.).

1.1.17. Поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация с други системи;

1.1.18. Съдействие при въвеждане на допълнителни помощни и промяна на съществуващи структурни дефиниции, множества от статистически данни и форми (напр., таблици на съответствие или списъци с кодове);

1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на системата”:

1.2.1. Възстановяване на системата от архив;

1.2.2. Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;

1.2.3. Оказване на съдействие при администрирането на приложението;

1.2.4. Оказване на съдействие при мониторинга на системата;

1.2.5. Допълнително обучение на потребители и на експерти по експлоатацията на продукта;

1.2.6. Оказване на помощ на потребителите от БНБ за работа със системата – при необходимост;

1.2.7. Корекции на съществуващи входни отчетни форми и добавяне на нови – при необходимост;

1.2.8. Корекции на съществуващи контроли и добавяне на нови – при необходимост;

1.2.9. Корекции в описанията на структурата на изходни данни – при необходимост;

1.2.10. Корекции в допълнителни помощни структурни дефиниции, множества от статистически данни и форми (например таблици на съответствие, или списъци с кодове) – при необходимост;

1.2.11. Корекции в схемите на обработки – при необходимост.

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

1.3.1. Анализ на възникнали несъответствия;

1.3.2. Оказване на помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;

1.3.3. Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;

1.3.4. Оказване на помощ при необходимост от интерфейсите процедури за връзка с други системи;

1.3.5. Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

1.4. Дейностите по т.1.2 и т.1.3 се извършват по заявка на Възложителя и са в обем до 200 човекочаса годишно.

2. Време за реакция

2.1. Време за реакция:

2.1.1. Инцидент и/или проблем с най-висок приоритет – реакция до 1 час след уведомяването, време за отстраняване до 4 часа след уведомяването;

2.1.2. Инцидент и/или проблем с висок приоритет – реакция до 4 часа след уведомяването, време за отстраняване до 1 работен ден след уведомяването;

2.1.3. Инцидент и/или проблем със среден приоритет – реакция до 1 работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 3 работни дни след уведомяването;

- Инцидент и/или проблем с нисък приоритет – реакция до 3 работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 работни дни или друг срок по споразумение след уведомяването.

2.2. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации

При възникване на аварийна ситуация (ситуация, поради която системата не работи изцяло или частично) - отзоваване до 1 час на място в сградата на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

3. Критерии за приоритизиране:

- Най-висок приоритет – възникналият инцидент и/или проблем предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационен риск;

- Висок приоритет – възникналият инцидент и/или проблем предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;

- Среден приоритет - възникналият инцидент и/или проблем предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;

- Нисък приоритет - възникналият инцидент и/или проблем предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката

4. Процедура

4.1. Идентификация

Идентификацията на проблема (инцидента) или подаване на заявка за промени по т.1.1 се извършва от служител на дирекция „Статистика”, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС при системни ИТ проблеми. Съответният служител докладва на своя пряк началник и в системата Service Desk на Възложителя или 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).

4.2. 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.1.1, тя задължително е придружена от детайлно бизнес описание на исканите промени.

4.3. Изпълнителят изпълнява заявката или отстранява проблема (инцидента) в сроковете по т.2 от настоящия документ.

4.4. Изпълнителят информира служителя на БНБ, извършил идентификацията на проблема (инцидента) или подавал заявка за промени по т.1.1 за фактически извършената работа в първия работен ден след края на съответния срок по т.2 от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.

4.5. Отстраняването на инциденти в ИСИС се извършва в съответствие с процедурата за ИТ инциденти на БНБ.

5. Период на абонаментното 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 най-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.