



**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**И ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**  
**НА КОМПОНЕНТИ, ВКЛЮЧВАЩИ СЕ В**  
**SWIFTNET ИНФРАСТРУКТУРАТА НА**  
**БЪЛГАРСКАТА НАРОДНА БАНКА**

**2019 г.**

Заличаванията, направени в документа, са на основание  
чл. 4, ал. 1 от Общ регламент относно защита на  
личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679)

## СЪДЪРЖАНИЕ

1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ .....	5
2. ВЪВЕДЕНИЕ .....	5
2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА .....	5
2.1.1. Абонаментно обслужване .....	5
2.1.2. Функционално развитие.....	6
2.1.3. Гаранционна поддръжка .....	6
2.2. НОРМАТИВНА РАМКА .....	6
2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата.....	6
2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление .....	6
2.3. ОПИСАНИЕ НА КОМПОНЕНТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В SWIFT ИНФРАСТРУКТУРАТА, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ.....	7
2.3.1. Основни характеристики.....	7
2.3.2. Достъп до информация.....	7
2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители.....	7
2.3.4. Съдържание на информационната база .....	7
2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа. ....	8
Списък на компонентите, предмет на абонаментна поддръжка .....	8
2.3.6. Резервиране на реалната среда.....	11
2.3.7. Мрежова свързаност.....	11
2.3.8. Дисково пространство .....	12
2.3.9. Използвани платформи и технологии.....	12
2.3.10. Друга информация, относима към системата.....	12
3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА .....	12

3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ.....	12
3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата.....	12
3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата.....	14
3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата .....	14
3.1.4. Период на абонаментното обслужване.....	14
3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ.....	15
3.2.1. Допълнителни услуги, предмет на поръчка с писмена заявка от страна на БНБ.....	15
3.2.2. Други промени по искане на възложителя .....	16
3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА: .....	16
3.4. СРОКОВЕ .....	16
3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА.. .....	16
3.5.1. Приемане на изпълнението на дейностите по абонаментно обслужване .....	16
3.5.2. Приемане на изпълнението на дейностите по функционално развитие .....	16
3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА.....	16
3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА.....	17
3.7.1. Идентификация.....	17
3.7.2. Регистрация.....	17
3.7.3. Реакция.....	17

3.8.	ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА: .....	18
3.8.1.	Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка .....	18
3.8.2.	Време за реакция и време за отстраняване на проблеми/инциденти	19
4.	ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ .....	20
5.	ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА .....	21

## 1. СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ ТЕРМИНИ, ДЕФИНИЦИИ И СЪКРАЩЕНИЯ

Съкращение	Описание
БНБ	Българска народна банка
ОБИС / SAP – NostroRec	Основна банкова информационна система, модул Реконсиляция
ТРЕМА / TREMA	Система за управление на валутните резерви
СОФИ / SOFI	Информационна система за Счетоводна Отчетност и Финансова Информация
ЕСРОТ / ESROT	Електронна Система за Регистриране и Обслужване на Търговията с безналични ДЦК
АДЦК / ADCK	Автоматизирана система за провеждане на Аукциони за Държавни Ценни Книжа и подписки за замяна на ДЦК
ЗМР / ZMR	Информационна система за изчисляване на задължителните минимални резерви на търговските банки

## 2. ВЪВЕДЕНИЕ

### 2.1. ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА

Предмет на възлагане на следните дейности:

#### 2.1.1. Абонаментно обслужване

1) Предмет на възлагане са дейностите по абонаментно обслужване на компоненти, включващи се в SWIFTNet инфраструктурата на Българската народна банка, подробно описана в т. 2.3 от настоящата техническа спецификация, наричано по-нататък за краткост „абонаментно обслужване на системата“.

2) Абонаментно обслужване на всички актуализации на системата, изпълнени по т. 3.2 от Техническата спецификация, като част от абонаментното

обслужване по т. 2.1.1. 1), след изтичане на срока на гаранционна поддръжка на съответната актуализация.

3) Абонаментното обслужване на системата се извършва съгласно т. 3.1. от настоящата техническа спецификация.

### **2.1.2. Функционално развитие**

Проектирането, разработката и внедряването на изменения и допълнения към компонентите, включващи се в SWIFTNet инфраструктурата на Българската народна банка са подробно описани в т. 3.2., съгласно изискванията на възложителя, посочени в настоящата техническа спецификация.

Изпълнението на дейностите се осъществява чрез сключване на конкретни договори в срока на действие на рамковото споразумение.

### **2.1.3. Гаранционна поддръжка**

Гаранционната поддръжка на всички актуализации на системата, реализирани по т. 2.1.2, се осъществява при условията и сроковете, посочени в настоящата техническа спецификация, съответно в проекта на договор, както и съобразно Техническото предложение на участника, избран за изпълнител на поръчката.

## **2.2. НОРМАТИВНА РАМКА**

### **2.2.1. Нормативна уредба, относима към дейността на системата**

#### **2.2.2. Национална нормативна уредба в областта на електронното управление**

- Закон за електронното управление;
- Закон за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- Закон за електронната идентификация;
- Закон за защита на личните данни;
- Закон за защита на класифицираната информация;
- Закон за администрацията;
- Закон за достъп до обществена информация;
- Подзаконовите нормативни актове (правилници и наредби) към горепосочените закони.

При изпълнението на обществената поръчка следва да бъдат съобразявани всички относими изисквания, произтичащи от действащите нормативни актове, които поставят технически, технологични и/или други изисквания към дейностите, предмет на поръчката, независимо дали са изрично посочени.

Изпълнителят следва да вземе под внимание и нормативните актове, които междувременно могат да влязат в сила и имат отношение към изпълнението на поръчката.

При установяване на противоречие между настоящата спецификация и действащ нормативен акт, приоритет има съответният акт.

### **2.3. ОПИСАНИЕ НА КОМПОНЕНТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В SWIFT ИНФРАСТРУКТУРАТА, ПРЕДМЕТ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА. ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

#### **2.3.1. Основни характеристики**

Компонентите на SWIFT инфраструктурата са сред системите с най-висок коефициент на важност в Българската народна банка. SWIFTNet инфраструктурата в БНБ осигурява освен непрекъснатост на процесите по разплащанията на банката, включително тези в единната зона за плащания в евро (SEPA), така и комуникациите на разплащателните системи RINGS, TARGET2, Автоматизираната система за провеждане на аукциони за Държавни ценни книжа и Електронната система за регистриране и обслужване на търговията с безналични ДЦК.

#### **2.3.2. Достъп до информация**

Достъпът до компонентите на SWIFTNet инфраструктурата в Българската народна банка е организиран при спазване на задължителните контроли, съгласно изискванията на SWIFT's Customer Security Program.

#### **2.3.3. Видове справки за вътрешни потребители**

Част от компонентите на SWIFTNet инфраструктурата предоставят на потребителите в БНБ оперативни и аналитични справки, а всички разполагат с логове за проследяване на работата от администраторите.

#### **2.3.4. Съдържание на информационната база**

Не е приложимо.

### 2.3.5. Хардуерна и софтуерна платформа.

#### Списък на компонентите, предмет на абонаментна поддръжка

Поз.	Компоненти	Режим на работа
(1).	<b>FastWork Messaging Software SR2019</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ FIN node for BICs: BNBGBGSF &amp; BNBGBGS0; Traffic: 300 Outgoing (Input) FIN messages per day Unlimited Incoming (Output) FIN messages per day Unlimited concurrent sessions</li> <li>○ RMA node for defined services;</li> <li>○ FIN Y-Copy (TGT) for Target2;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiTrema;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiAdck;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiEsrot;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiNostro;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiSofi;</li> <li>○ FinApiFile Node: FinApiZmr;</li> <li>○ FileAct Node for defined services for BNB Module SEPA Payments via SWIFTNet Real Time FA service</li> <li>○ FileAct Node for automatic download SCL Directory updates;</li> <li>○ FileAct Node for defined services for automatic download T2 Directory updates via SWIFTNet Store &amp; Forward service;</li> <li>○ FileAct Node for defined services for download full T2 Directory via SWIFTNet FileAct Real Time service;</li> <li>○ SEPA SCT Module including conversion between FIN and ISO 20022 XML format according to SCT technical</li> </ul>	<p>продукционна среда</p> <p>резервна среда</p> <p>тестова среда</p>



	specification, published by BNB SEPA-Clearer provider in production since 18.11.2019;	
(2).	<b>FastWork Communication Interface</b> on top of SWIFTNet Link (Private SWIFTNet infrastructure)	продукционна среда резервна среда тестова среда
(3).	<b>Integration Module with TREMA for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(4).	<b>Integration Module with ADCK for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(5).	<b>Integration Module with ESROT for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(6).	<b>Integration Module with NOSTRO for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(7).	<b>Integration Module with SOFI for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(8).	<b>Integration Module with ZMR for FIN</b>	продукционна среда резервна среда тестова среда
(9).	<b>SWIFTNet Link 7.x (Communication Software) for FastWork</b>	
	Primary Instance	продукционна среда

	Contingency Instance	резервна среда
	Test Instance	тестова среда
(10).	<b>Alliance Gateway 7.x.xx (Communication Software) TARGET2</b>	
	Primary Instance	продукционна среда
	Contingency Instance	резервна среда
(11).	<b>SWIFTNet Link 7.x (Communication Software) TARGET2</b>	
	Primary Instance	продукционна среда
	Contingency Instance	резервна среда
(12).	<b>Alliance Gateway 7.x.xx (Communication Software) RINGS</b>	
	Primary Instance	продукционна среда
	Backup Instance	резервна среда
	Test Instance	тестова среда
(13).	<b>SWIFTNet Link 7.x (Communication Software) за RINGS</b>	
	Primary Instance	продукционна среда
	Backup Instance	резервна среда
	Test Instance	тестова среда
(14).	<b>Alliance Web Platform SE 7.x.xx за RINGS</b>  com.swift.WebAccess 7.x.xx  com.swift.Access 7.x.xx  com.swift.swp.Platform 7.x.xx  com.swift.swp.Admin 7.x.xx  com.swift.swp.HttpProxy 7.x.xx	

	com.swift.Access 7.x.xx com.swift.GatewayAdmin 7.x	
	Primary Instance	продукционна среда
	Contingency Instance	резервна среда
(15).	<b>SWIFTNet PKI</b>	
	Системен софтуер за управление на устройства за съхранение на сертификати	
	2 HSM устройства в Cluster HSM1	продукционна среда
	2 HSM устройства в Cluster HSM2	резервна и тестова среда

Всички софтуерни компоненти, предмет на обществената поръчка са инсталирани и конфигурирани, съгласно изискванията на SWIFT и конкретни изисквания на БНБ, отговарящи на спецификата на установената бизнес практика.

За всички софтуерни компоненти, предмет на обществената поръчка е предоставен лиценз на БНБ при спазване на стандартните срокове и условия на Производителя.

Доставката на всички нови версии на софтуер и промени в конфигурацията, които са необходими за реализиране на изискванията на SWIFT следва да се осигуряват чрез задължителна софтуерна поддръжка, предоставена от производителя в рамките на дейностите за абонаментно обслужване, описани в т.3.1.

#### **2.3.6. Резервиране на реалната среда**

Всички компоненти в продукционна среда са резервирани в отделен център, при спазване изискванията на SWIFT.

#### **2.3.7. Мрежова свързаност**

Компонентите на SWIFTNet инфраструктурата в БНБ използват вътрешната локална мрежа на БНБ при спазване на задължителните контроли, съгласно изискванията на SWIFT's Customer Security Program, както и комуникация с мрежата на SWIFT.

#### **2.3.8. Дисково пространство**

Различните компоненти на SWIFTNet инфраструктурата използват различна организация на дисковото пространство.

#### **2.3.9. Използвани платформи и технологии**

Използваните платформи и технологии са описани в т. 2.3.5

#### **2.3.10. Друга информация, относима към системата**

Не е приложимо.

### **3. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА**

#### **3.1. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ**

##### **3.1.1. Основни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата**

- Доставка на нови версии и корекции за отстраняване на грешки на софтуерни компоненти, които са необходими за реализиране на изискванията на SWIFT на годишна база при заплащане на съответната такса за софтуерна поддръжка, съгласно сроковете и условията на производителя.
- Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на компонентите;
  - Отстраняване на „скрити“ дефекти и грешки;
  - Ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на компонентите като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;
  - Настройка и контрол на ефективността на работа на системата от компоненти;
  - Инсталация, преинсталация и актуализация на програмните продукти в продукционна, резервна и тестова среда;
  - Участие в тестове, организирани в БНБ, засягащи програмните продукти директно или чрез интерфейсите на свързаните системи;
  - Съдействие на място в случай на авария и предприемане на действия за възстановяване на работоспособността на комуникационната част за връзка със SWIFTNet;

- Анализ на възникнали проблеми при нормалната работа и ескалирането им до SWIFT центъра за поддръжка когато е необходимо;

- Поддръжка и Upgrade на Системен софтуер за управление на устройства за съхранение на сертификати, включени в поз. 15 на т. 2.3.5.

- Предложения за оптимизация на инфраструктурата в БНБ, свързана с функционирането на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата, свързаността със SWIFT, управлението на сертификатите.

- Анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици, генерирани от системата;

- Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;

- Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата;

- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;

- Наблюдение поведението на компоненти на SWIFTNet инфраструктурата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането им. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшни действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).

- Помощ по телефона и/или Helpdesk;

- Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на компоненти на SWIFTNet инфраструктурата на БНБ;

- Администриране на приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата;

- Предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционната система, версията на браузърите, версията на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата;

- Анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата;

- Обслужване, наложено поради неправилна експлоатация на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата;

- Обслужване, наложено поради промени в компонентите на SWIFTNet инфраструктурата, които не са съгласувани с Изпълнителя;
- Обслужване, наложено поради взаимодействие на компонентите на SWIFTNet инфраструктурата с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от изпълнителя;
- Обслужване, наложено поради причини извън контрола на изпълнителя, като инцидент, злополука и др.

### **3.1.2. Допълнителни дейности, включени в обхвата на абонаментното обслужване на системата**

- Възстановяване на системата от backup;
- Оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на системите – продукционна и тестова;
- Оказване на съдействие при администрирането на приложението;
- Оказване на съдействие при мониторинга на системата;
- Допълнително обучение на потребители и на експерти - служители на БНБ по експлоатацията на системата.

### **3.1.3. Дейности по осигуряване на нормална функционалност и развитие на системата**

- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- Изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;
- Консултантска помощ при необходимост от интерфейсите 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.

### **3.1.4. Период на абонаментното обслужване**

Абонаментното обслужване се извършва в 24 (двадесет и четири) часа в денонощието, седем дни в седмицата (7x24).

Абонаментното обслужване се извършва при сроковете и условията на т. 3.7 и т. 3.8 от настоящата техническа спецификация.

### **3.2. ОПИСАНИЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ, ВКЛЮЧЕНИ В ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА В ЧАСТТА ЗА ФУНКЦИОНАЛНО РАЗВИТИЕ**

#### **3.2.1. Допълнителни услуги, предмет на поръчка с писмена заявка от страна на БНБ**

а) Анализ, проектиране, разработване и други дейности, заявени от бизнес звената използващи компонентите на SWIFTNet инфраструктурата на Българската народна банка, с цел преодоляване на грешки и разширяване на функционалността на съществуващите компоненти чрез:

1. свързването им с други системи;
2. внедряване на нови модули;
3. внедряване на нови компоненти.

б) Софтуерна и хардуерна миграция на компонентите, предмет на абонаментна поддръжка.

в) Оказване на техническа помощ на администраторите в БНБ, при промяна на версиите на софтуера, при внедряване на нова функционалност или при друга необходимост.

В периода на изпълнение на рамковото споразумение, при възникнала необходимост от изменения и допълнения към системата, както и при необходимост от актуализации на съществуващите функционалности, ще бъдат изпълнявани услуги за функционално развитие, на база задания и спецификации, предоставяни с писмено искане за допълване на оферта от възложителя на изпълнителя. В писменото искане възложителят ще посочва максимално допустимото време (в човекочасове) и други условия за осъществяване на съответните актуализации.

Общият обем на дейностите по функционално развитие е в обем 464 човекочаса на година, който обем е ориентировъчен.

### **3.2.2. Други промени по искане на възложителя**

### **3.3. МЯСТО НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА:**

Услугите, свързани с настоящата поръчка, ще се извършват в сградата на възложителя, находяща се на площад „Княз Александър I“ № 1, гр. София.

### **3.4. СРОКОВЕ**

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.

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.

Във всеки конкретен договор за функционално развитие в обхвата на рамковото споразумение трябва да бъдат дефинирани срокове за изпълнение на отделните етапи.

Абонаментното обслужване на системата следва да се извършва за срок от 4 години считано от 25.01.2020 г. В случай че договорът бъде подписан след тази дата, абонаментното обслужване следва да се осъществява считано от датата на подписване на съответния договор за абонаментно обслужване.

### **3.5. ПРИЕМАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА**

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

Избраният за изпълнител следва да изготвя тримесечни отчети за извършеното от него абонаментно обслужване.

#### **3.5.2. 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.

### **3.6. ЛИЦЕНЗИ И АВТОРСКИ ПРАВА**

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 автора на произведението.

Възложителят придобива само право на ползване на софтуерни компоненти, които са разработени и/или доставени в рамките на обхвата на обществената поръчка при спазване на сроковете и стандартните условия на автора на произведението при заплащане на годишна такса за софтуерна поддръжка.

### **3.7. ПРОЦЕДУРА ЗА ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМ/ИНЦИДЕНТ (ИДЕНТИФИКАЦИЯ → РЕГИСТРАЦИЯ → РЕАКЦИЯ) ПРИ АБОНАМЕНТНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ПРИ ГАРАНЦИОННАТА ПОДДРЪЖКА**

#### **3.7.1. Идентификация**

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

#### **3.7.2. 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.

#### **3.7.3. Реакция**

Изпълнителят реагира и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете по т.

3.8.2. от 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 по т. 3.8.2. от настоящия документ, 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.

### **3.8. ГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА:**

#### **3.8.1. Подробно описание на услугите по гаранционна поддръжка**

Избраният за изпълнител следва да осигури безплатна гаранционна поддръжка за срок от 1 (една) година за всички приети актуализации на информационната система, извършени съгласно т. 3.2. от настоящата техническа спецификация. 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 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата (7x24), или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет, освен в случаите на аварийна ситуация.

### 3.8.2. 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.	<b>Най-висок приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационния риск	до <b>15 (петнадесет) минути</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>1 (един) час</b> след уведомяването на изпълнителя
2.	<b>Висок приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата на определени бизнес процеси в банката	до <b>30 (тридесет) минути</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>4 (четири) часа</b> след уведомяването на изпълнителя
3.	<b>Среден приоритет</b>	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
4.	<b>Нисък приоритет</b>	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката	до <b>3 (три) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя	до <b>7 (седем) работни дни</b> след уведомяването на изпълнителя
5.	<b>Аварийна ситуация</b>	Ситуация, при която системата не работи изцяло или частично	Отзоване до <b>1 час на място</b> – 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.

#### 4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

1. Участникът следва да е оторизиран от производителя или негов официален представител/представителство с правото да предоставя услуги по абонаментно обслужване и функционално развитие на компонента FastWork, на територията на Република България. Изпълнението на това изискване Участникът доказва с прилагането към Техническото си предложение на оторизационно писмо или друг документ, удостоверяващ правата му.

*Забележка: В случаите на представяне от участника на оторизационно писмо от официален представител на производителя, в офертата се прилага и оторизационно писмо, издадено от производителя, с което се упълномощава официалния представител на производителя на съответните продукти.*

2. 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.

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

3.1. използваната от участника методика за провеждане на бизнес анализа при разработка на допълнения и изменения (актуализации) на системата следва да включва насоките за реализация на следните области на действие и съответните техники:

- бизнес планиране;
- изясняване на изискванията към системата и нейния детайлизиран обхват;
- анализ на изискванията към системата;
- идентифициране и дефиниране на бизнес нуждите;
- управление на изискванията и комуникация;
- оценяване и валидиране на решенията.

3.2. описание на всички дейности, необходими за изпълнението на поръчката - съгласно техническата спецификация и проекта на рамково споразумение и проектодоговора;

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

3.4. 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;

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

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

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

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

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

3.10. 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;

3.11. 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.

## **5. ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА**

Всяка от страните се задължава да пази в поверителност и да не разкрива или разпространява информация за другата страна, станала ѝ известна при или по повод изпълнението на рамковото споразумение и сключените въз основа на него договори („Конфиденциална информация“) включително и след прекратяването на същите, неограничено във времето.

Детайлно описание на обхвата на конфиденциалната информация се съдържа в проекта на договор.

Участникът, определен за изпълнител (представляващите го лица), както и лицата, ангажирани с изпълнението на поръчката (екипът на участника, определен за изпълнител), представят декларация за конфиденциалност на информацията – приложение към проекта на договор.