

**ИЗИСКВАНИЯ, ОБХВАТ И УСЛОВИЯ ЗА АБОНАМЕНТНО ОБСЛУЖВАНЕ
НА “ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА „СЕТЪЛМЕНТ НА ДЪРЖАВНИ
ЦЕННИ КНИЖА (СДЦК) ” В БНБ“ (Системата¹)**

1. Обхват

Услугата „Абонаментно обслужване на Системата” включва:

- Основни дейности
- Допълнителни дейности
- Дейности за осигуряване на нормално функциониране на Системата

2. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на Системата”

- експертна помощ за отстраняване на проблеми/инциденти от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на Системата;
- отстраняване на установени “скрити” дефекти и грешки в Системата;
- ежесмесчна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни Oracle и на Системата като цяло, с цел предотвратяване на бъдещи проблеми;
- настройка и контрол на ефективността на работа на Системата;
- анализ и отстраняване на възникнали проблеми при работата със Системата на крайните потребители;
- анализ и отстраняване на възникнали проблеми с изходните справки и таблици;
- отстраняване на проблеми, свързани с функционирането на базовия и системен софтуер върху работни станции и сървъри, отнасящи се до функционирането на Системата;
- анализ и отстраняване на проблеми, свързани с конфигурирането на работните станции за работа със Системата;

¹ Под „Системата“ за целите на този документ се разбира съвкупността от продукционна и резервна среда на СДЦК.

Заличаванията в този документ са извършени на основание чл. 4, ал. 1 от Общ регламент за защита на данните.

- наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на Системата;
- участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси;
- наблюдение поведението на Системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането ѝ. Изпълнителят предава препоръките на БНБ в писмен вид за по-нататъшна действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- помощ по телефона, включително извън основния период на абонаментно обслужване;
- периодични проверки за наличие на системен софтуер, който вече не се поддържа от производителя и обновяване на такъв софтуер;
- инсталиране, преинсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версии, поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, браузъри, бази данни и др.), свързани с функционирането на Системата и обновяване на съответната документация;
- прилагане на необходими корекции по Системата във връзка с обновяване на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, браузъри, бази данни и др.), свързани с функционирането на Системата;
- анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на системите;
- прилагане на спешни актуализации по системния, базовия и приложния софтуер при установяване на сериозни уязвимости, свързани със сигурността;
- администриране на Oracle бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането на Системата;
- предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в операционните системи, версията на браузърите, версиите на базов софтуер, версията на Системата;
- поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация и подписване;

- анализ, съвместни действия и изпълнение на препоръки на Възложителя, с цел отстраняване на проблеми, свързани с информационната сигурност и заплахи от потенциални уязвимости на Системата;
- обслужване, наложено поради причини извън контрола на **ИЗПЪЛНИТЕЛЯ**, като инцидент, злополука и др.
- конфигуриране на наблюдение на модулите на Системата в системите за мониторинг на БНБ и автоматично известяване на администраторите при настъпване на определени събития, свързани с работоспособността на Системата;
- поддръжка на тестовата среда в изправно състояние при необходимост от провеждане на тестове.

3. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Абонаментно обслужване на Системата”

- възстановяване на Системата от архив при необходимост и периодично за целите на проверки за резервираност;
- оказване на съдействие при създаване и поддържане на процедурите за архивиране на Системата – продукционна и тестова среда;
- периодично провеждане на проверка за резервираност на Системата по задание на Възложителя;
- оказване на съдействие при администрирането на Системата;
- оказване на съдействие при мониторинга на Системата;
- допълнително обучение на потребители и на експерти по експлоатацията на продукта при необходимост.

4. Дейности за осигуряване на нормално функциониране на Системата

- анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- оказване на помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- изготвяне на тестови сценарии за симулация за процеси, подлежащи на проверка или промяна;

- анализ и съвместни действия за установяване на необходимост от актуализации в системата, наложени поради промени на други програмни продукти/системи, които взаимодействат със Системата;
- извършване на необходими актуализации в Системата при промени в други програмни продукти/системи, които взаимодействат със Системата;
- изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

Дейностите по т. 4 са в обем до 520 човекочаса годишно.

Дейностите по актуализиране ще бъдат извършвани само при необходимост. Инициатор на актуализациите е Възложителят. Всяка отделна актуализация се предшества от заявка от Възложителя към Изпълнителя, съдържаща описание на основните дейности, които трябва да бъдат извършени и изискванията към тях.

Всяка отделна актуализация ще бъде заплащана на база цена на човекочас и необходим брой човекочасове за реализиране на актуализацията, който трябва да бъде посочен в съответната заявка. Заплащането ще се извършва след двустранно подписване на приемо-предавателен протокол за извършената по заявката работа.

5. Време за реакция при възникване на проблеми/инциденти и време за отстраняване:

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 15 (петнадесет) минути след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 4 (четири) часа след уведомяването;
- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 (четири) часа след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 1 (един) работен ден след уведомяването;
- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 (един) работен ден след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 3 (три) работни дни след уведомяването;
- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 3 (три) работни дни след писменото уведомяване от страна на възложителя, време за отстраняване до 7 (седем) работни дни след уведомяването или друг срок, договорен между страните.

Забележка:

- Най-висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване на работата по изпълнение на значими по важност задачи на банката, свързани с репутационен риск;
- Висок приоритет – възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси в банката;
- Среден приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси в банката;
- Нисък приоритет - възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси в банката

6. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации – осигуряване присъствие на експерт (отзоване) до 1 (един) час на място – сградите на БНБ. Продължаване на работата с екипите на БНБ до отстраняване на проблема.

Забележка: аварийна ситуация – ситуация, при която система/Системата не работи/работят изцяло или частично

7. Процедура

7.1. Идентификация

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекция „Главно счетоводство, дирекция „Фискални услуги”, ИТ администратор или друг служител на дирекция ИС 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 e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

7.2. Регистрация

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

- Уникален пореден номер
- Система
- 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

7.3. Изпълнителят отстранява проблемите и реагира при инциденти в сроковете по т. 5 от настоящия документ.

7.4. 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. 5 от настоящия документ, чрез протокол за извършена работа.

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

8. Основен период на абонаментното обслужване

Обслужването се извършва в работни дни между 8.00 и 18.00 часа (**основен период на абонаментно обслужване**) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

Заявки за обслужване извън основния период на абонаментно обслужване се извършват срещу допълнително заплащане по часова ставка. Не се счита за обслужване извън основния период на абонаментно обслужване дейност на изпълнителя, която е започнала в рамките на основния период на абонаментно обслужване.