

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за

изисквания, обхват и условия за извънгаранционна техническа поддръжка на електронни регистри, свързани с продукти за растителна защита и торове (Информационна система за автоматизиране на работата на регистрите, свързани с продуктите за растителна защита и торове) в БАБХ

Текущо състояние

Информационна система за автоматизиране на работата на регистрите, свързани с продуктите за растителна защита и торове

Системата обхваща следните модули:

- Модул „Електронни регистри“;
- Модул „Управление на ЕАУ“
- Модул „Справки“;
- Модул „Администриране“;
- Модул „Публичност на регистрите“;
- Модул „Интеграция“;
- Модул „Импортиране на съществуващи данни

Използвани са следните технологии

- J2EE
- Apache JBoss EAP
- PostgreSQL DataBase

ИС е разположена върху виртуални сървъри:

- Виртуален сървър с инсталиран сървър за приложения Jboss EAP и JAVA Virtual Machine. Операционната система на сървъра е Debian 7 – 64 bit;
- Виртуален сървър за управление на бази данни (СУБД) с инсталирана база данни PostgreSQL. Достъпа се извършва или пред интерфейс с команден ред или JDBC драйвер и инструмент/приложение за работа със SQL. Операционната система на сървъра е Debian 7 – 64 bit.

1. Обхват

Услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата” включва:

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

2. Основни дейности, включени в обхвата на услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата.

Услугата включва:

- експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на системата;
- отстраняване на “скрити” дефекти и грешки в системата;
- ежемесечна профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на системата като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;
- настройка и контрол на ефективността на работа на системата;
- 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, свързани с поддръжката на системата;
- наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането му. Изпълнителят предава препоръките на БАБХ в писмен вид за по-нататъшни действия (обсъждане, стартиране на промени и т.н.).
- помощ по телефон или по електронна поща;
- инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и оказване на съдействие при поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системата;
- администриране на бази данни и приложни програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;

- предложения за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в ОС, версията на браузърите, версията на системата;
- поддръжка и актуализация на сертификати за автентикация, предоставяни от БАБХ;
- 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;
- поддръжка, наложена поради неправилна експлоатация на програмните продукти;
- поддръжка, наложена поради промени в програмните продукти, които не са съгласувани със Сервизната организация;
- поддръжка, наложена поради взаимодействие на системата с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ;
- поддръжка, наложена поради причини извън контрола на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, като инцидент, злополука и др.

3. Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата „Извънгаранционна поддръжка на Системата”

- Оказване на съдействие при 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;

4. Дейности за 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.

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

- Проблеми/инциденти с най-висок приоритет – реакция до 2 часа след уведомяването, време за отстраняване до 8 часа след установяване на причината;
- Проблеми/инциденти с висок приоритет – реакция до 4 часа след уведомяването, време за отстраняване до 2 работни дни след установяване на причината;
- Проблеми/инциденти със среден приоритет – реакция до 1 работен ден след уведомяването, време за отстраняване до 5 работни дена след установяване на причината;
- Проблеми/инциденти с нисък приоритет – реакция до 2 работни дни след уведомяването, време за отстраняване до 7 работни дни след установяване на причината или друг срок по споразумение след уведомяването.

6. Нива на приоритет:

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

7. Време за реакция при възникване на аварийни ситуации - отзоване до 2 часа на място – сградата на БАБХ. Продължаване на работата с екипите на БАБХ до отстраняване на проблема.

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

8. Процедура

8.1. Идентификация

Идентификацията на проблеми (инциденти) се извършва от служителите на дирекциите, използващи системата или от служител на дирекция Информационни технологии при системни ИТ проблеми. Съответният служител регистрира проблема (инцидента) в системата Helpdesk на Изпълнителя или при необходимост уведомява Изпълнителя по телефон и/или e-mail, като изпраща типова форма за описание на проблема (инцидента).

8.2. 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

8.3. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ реагира, потвърждава или променя класификацията на инцидента, ако има нужда и отстранява проблемите и инцидентите в сроковете по т. 5 от настоящия документ.

8.4. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ информира служителят на БАБХ, 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.

- 8.5. 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 БАБХ.
- 8.6. При подаване на заявка за промяна или извършване на други дейности по т.т. 2, 3 и 4 (в обхвата на извънгаранционната поддръжка), 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.
- 8.7. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ изпълнява заявките за промяна и другите дейности в сроковете, съгласувани с Възложителя.

9. Период на извънгаранционната поддръжка

Обслужването се извършва в работни дни между 8.30 и 18.00 часа (**основен период на извънгаранционна поддръжка**) или до завършване на работата при проблем/инцидент с най-висок приоритет.

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

Изготвил:
ДИМИТЪР НИКОЛОВ
ГЛ. ЕКСПЕРТ В ДИРЕКЦИЯ ИТИСКО

en-2 an 1
3312