**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

ПО ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ:

„ПОДДРЪЖКА НА ЛИЦЕНЗИ НА СОФТУЕРЕН ПРОДУКТ MICROSTRATEGY, ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА НА ИНФОРМАЦИОННАТА СИСТЕМА „УПРАВЛЕНИЕ НА ДЪРЖАВНОТО СЪКРОВИЩЕ“

гр. София, 2020 г.

[1 Въведение 3](#_Toc42015676)

[2 Предмет на обществена поръчка 3](#_Toc42015677)

[3 Очаквани резултати от изпълнението на обществената поръчка 3](#_Toc42015678)

[4 Срок на изпълнение на обществената поръчка 4](#_Toc42015679)

[5 Място на изпълнение на обществената поръчка 4](#_Toc42015680)

[6 Изисквания към Изпълнителя 4](#_Toc42015681)

[7 Изисквания към екипа 4](#_Toc42015682)

[8 Изисквания към мрежова и информационна сигурност 4](#_Toc42015683)

[9 Съществуващо положение 5](#_Toc42015684)

[10 Изисквания към изпълнението на обществената поръчка 6](#_Toc42015685)

[**10.1** Обхват на поддръжката 6](#_Toc42015686)

[**10.2** Категоризация на проблемите в зависимост от тяхната неотложност (приоритет) и време за отстраняване 7](#_Toc42015687)

[**10.3** Начин на предоставяне на услугите по поддръжка 8](#_Toc42015688)

[**10.4** Общи условия 8](#_Toc42015689)

[11 Организация за изпълнение 8](#_Toc42015690)

[12 Отчитане изпълнението на услугите 9](#_Toc42015691)

[13 Други изисквания. Документи към офертата на участника 10](#_Toc42015692)

# Въведение

Предметът на настоящата обществена поръчка е да се дефинират изискванията за извършване на дейности по поддръжка на лицензиран софтуер и предоставяне на услуги по поддръжка на Информационната система „Управление на държавното съкровище“ (наричана по-нататък за краткост „Системата“) състояща се от четири модула: „Месечни касови отчети“; „Тримесечни касови отчети“; „Касово управление“ и „Държавна финансова статистика“, работещи върху обща статистическа база данни и базирани на BI платформата на софтуерния продукт MicroStrategy. Информационната система се използва от дирекция „Държавно съкровище“ в Министерство на финансите (МФ), която се явява бенефициент на предоставяните услуги. Системата и лицензите са с осигурена поддръжка до 22.06.2020г. включително.

# Предмет на обществена поръчка

Предмет на обществената поръчка е възлагането на следните услуги, наричани по-нататък за краткост „Услугите“:

2.1. Поддръжка на притежавани от Министерство на финансите лицензи на MicroStrategy (наричани по-нататък за краткост „Лицензите“), подробно описани в Таблица № 1 от настоящата Техническа спецификация (наричана алтернативно „този документ“);

2.2. Поддръжка на информационната система за управление на държавното съкровище и нейните модули - Модул „Месечни касови отчети“, Модул „Тримесечни касови отчети“, Модул „Касово управление“ и Модул „Държавна финансова статистика“, собственост на Министерството на финансите.

# Очаквани резултати от изпълнението на обществената поръчка

Предоставени услуги по поддръжка на лицензи за софтуерен продукт MicroStrategy (съгласно Таблица № 1), както предоставена поддръжка на информационната система за управление на държавното съкровище и нейните модули - Модул „Месечни касови отчети“, Модул „Тримесечни касови отчети“, Модул „Касово управление“ и Модул „Държавна финансова статистика“, с осигурена безпроблемната ежедневна работа на потребителите от дирекция „Държавно съкровище“. Осигурено предоставянето на точна и вярна информация, генерирана от Системата под формата на своевременно актуализирани справки и отчети и нови такива по искане от страна на МФ в срокове, посочени от него или съгласувани с Възложителя.

# Срок на изпълнение на обществената поръчка

Срокът на изпълнение на Услугите, описани в т. 2.1.и т. 2.2. е 12 месеца, считано от 00:00ч. на 23.06.2020 г. до 24:00 ч. на 22.06.2021 г.

# Място на изпълнение на обществената поръчка

Местоположението на изпълнение на оперативните дейности ще бъде сградата на Министерство на финансите, намираща се на ул. „Г. С. Раковски“ № 102.

# Изисквания към Изпълнителя

Изпълнителят следва да е надлежно оторизиран от производителя MicroStrategy за поддръжка на продукти на компанията на територията на Република България за целия срок на предоставяне на услугата.

Изпълнителят осъществява ценообразуването на услугите с включени всички негови разходи в т.ч. за персонал, транспорт и застраховане при икономически най-изгодни условия за Възложителя.

# Изисквания към екипа

Изпълнителят следва да предостави квалифициран екип, който да предоставя услугите по поддръжка с изискуемото качество. В случай, че в хода на изпълнението е необходима смяна на член на екипа по поддръжка, се прилага редът по т. 8.2.2 и т. 8.2.4

# Изисквания към мрежова и информационна сигурност

8.1. Изпълнителят следва да прилага изискванията на Закона за електронното управление, Закона за защита на личните данни, Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове към тях.

8.2. Съгласно изискванията на чл. 10 от Наредбата за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност (НМИМИС), Изпълнителят:

8.2.1. Гарантира, че лицата, ангажирани от страна на Изпълнителя с изпълнението на договора, при взаимодействието им със служители на МФ ще спазват изискванията за сигурността на информацията съгласно Закона за киберсигурност и НМИМИС.

8.2.2. При предоставяне на услугите по поддръжка спазва сигурността на информацията на МФ. За целта непосредствено след сключване на договор лицата, ангажирани с предоставяне на услугите по поддръжка от Изпълнителя, подписват декларации за поверителност.

8.2.3. Изпълнителят се задължава да не разпространява информация, станала му известна при и по повод изпълнението на договора на трети страни без изричното писмено съгласие на Възложителя.

8.2.4. При констатирани нарушения на лицата, ангажирани с изпълнението от страна на Изпълнителя, за неспазване на изискванията за сигурност на информацията, Възложителят отправя писмено уведомление към Изпълнителя за замяна на виновното лице (по електронна поща, с електронно подписан имейл или официално писмо). Изпълнителят е длъжен да предприеме действия за незабавната подмяна на виновното лице с друго, с аналогична или по-висока квалификация, като уведоми Възложителя (по електронна поща, с електронно подписан имейл или официално писмо).

8.2.5. При констатирано неспазване на изискванията за качество на услугата съгласно изискванията на този документ, където са посочени времената за реакция и отстраняване на проблеми, което може да доведе до нарушаване на мрежовата и информационната сигурност, Възложителят начислява неустойки към Изпълнителя съгласно общите разпоредби за неустойки по договора.

8.2.6. Изпълнителят осъществява взаимодействие с Възложителя в случай на възникване на инцидент, свързан със сигурността като незабавно информира Възложителя по електронна поща, с електронно подписан имейл.

# Съществуващо положение

МФ притежава описаните в Таблица 1 лицензи на MicroStrategy, за които следва да бъде осигурена поддръжка. Разработена е възможността за автоматизиран трансфер на едномесечните и тримесечни отчетни данни на касова основа, събирани в информационните системи за общините, министерствата и ведомства (ИСО и ИС УДС), валидиране и обобщаване на постъпващите автоматично данни в базата към MicroStrategy.

**Таблица №1.**

**Лицензи на Microstrategy, притежавани от МФ.**

| **№** | **Лиценз** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
|  | Софтуерен продукт MicroStrategy | 1 |
|  | Ограничен лиценз за MicroStrategy | 2 |
|  | Разширен лиценз, включващ Web Professional и Report Services | 1 |
|  | Ограничен лиценз за право на ползване на софтуерния продукт „WhereScape Red - Runtime Environment“ | 1 |
|  | Ограничен лиценз за MicroStrategy - MicroStrategy Analyst Email Report OLAP Client 9.0.0 - Named User | 2 |
|  | Разширен лиценз заедно със съответните допълнителни модули към него - MicroStrategy - MicroStrategy Professional Email Report OLAP Client 9.0.0 - Named User | 1 |
|  | Ограничен лиценз за безсрочно ползване на софтуерния продукт MicroStrategy Analyst Email Report OLAP Client 9.0.0 - Named User | 3 |
|  | Ограничен лиценз за безсрочно ползване на софтуерния продукт MicroStrategy OLAP Analyst Email Report Analyst | 1 |
|  | MicroStrategy Intelligence Server Universal Option 9.2.1 - Named User | 11 |
|  | MicroStrategy Web Universal Option 9.2.1 - Named User | 11 |

# Изисквания към изпълнението на обществената поръчка

## Обхват на поддръжката

Осигуряване на поддръжка на приложенията и бази данни, използвани от MicroStrategy, включително всички промени на данни, обекти и справки необходими за поддържане на нормалната работа на приложенията, респективно модулите, включително:

1. Инсталиране на най-актуалната налична версия на продукта MicroStrategy при съгласуване и в срок, посочен от Възложителя.
2. Отстраняване на грешки и проблеми в хода на ежедневната работа според тяхната категоризация;
3. Промяна (корекция) на справки и процедури по зареждане в рамките на съществуващия бизнес модел и източници на данни;
4. Изготвяне на нови справки и отчети, актуализиране и окомплектоване на съществуващите по заявка на МФ – по e-mail, телефон или чрез онлайн система за обслужване на заявки, с точно описание на необходимостта, като срокът за изпълнение се съгласува с Изпълнителя и е в зависимост от сложността и вида на справката и отчета. В случаите на „Dashboard“ – време на реакция до два работни дни от получаване на заявката и време на изготвяне – до пет работни дни. В зависимост от сложността на справката или отчета при съгласие от страна на МФ се допуска времето за изготвяне да бъде удължено като за целта се подписва двустранен протокол. Изготвянето на нови справки и актуализацията на съществуващи такива е свързано основно с настъпващи промени в законодателството и нормативната уредба или в потребностите на ползвателите, като то ще се извършва в рамките на съществуващия модел и източници на данни.
5. Поддържане в работоспособно състояние на функционалностите за автоматизиран трансфер на информация на общините, министерствата и ведомствата в базата данни на Microstrategy съобразно изискванията на служители от дирекция „Държавно съкровище“ и в съответствие със справочната част на Системата;
6. Управление на потребителски профили (създаване на нови, модифициране на съществуващи и изтриване на потребителски профили) до два работни дни от заявяване на необходимостта от МФ по e-mail, телефон или чрез онлайн система за обслужване на заявки;
7. Консултации на потребителите по забелязани грешки и по начините на използване на системата.
8. Предоставяне на информация по спецификация на МФ на национални и европейски институции, посочени от МФ - чрез директен достъп като регистрирани потребители в системата и/или автоматично подаване на информация по реализиран за целта интерфейс.

## Категоризация на проблемите в зависимост от тяхната неотложност (приоритет) и време за отстраняване

Категоризацията на проблемите се отнася само за приложния софтуер (модулите на системата) и базите данни, използвани от информационната система.

| **Тип 1** | **Приоритет** | **Описание** | **Време за реакция** | **Време за отстраняване на проблем/**  **инцидент** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип І** | **Много висок приоритет** | Проблем в някои от внедрените модули, водещ до пълната им неработоспособност и невъзможност за работа с другите модули, които са интегрирани с него. Не може да се осъществи достъп до основни функционалности и информационни ресурси, което пряко и съществено засяга способността на служители от МФ да ги използват. | **до 2 часа** | **до 48 часа** |
| **Тип IІ** | **Висок приоритет** | При значителна загуба на функционалност, при което се възпрепятства работата на един или повече модули. Създаден е сериозен риск от възникване на инцидент с критичен приоритет. | **до 4 часа** | **до 3 работни дни** |
| **Тип ІII** | **Среден приоритет** | Ако нормалното действие на определена функция е ограничено, но проблема не заплашва нормалното функциониране на останалите процеси в системата. Например промяна на макетите на отчетите за касово изпълнение на бюджета, промяна в структурата на ЕБК, промени в настройките на системата в резултат на промяна в нормативната уредба, проблем с изпълнението на определена справка или отчет и др. | **до 1 работен ден** | **до 7 работни дни** |
| **Тип ІV** | **Нисък приоритет** | Това са проблеми, касаещи т.нар. малки промени, които изискват промяна във визуализацията на справки и екрани, или по-общо проблеми, чието наличие не възпрепятства нормалното функциониране на системата. | **до 1 работен ден** | **до 14 работни дни** |

**Забележка**: Типът и приоритетът се определят от МФ. За инциденти от 1-ви и 2-ри тип е допустимо във времето за отстраняване на инцидента/проблема да бъде намерено временно решение, което води до снижаване на приоритета му, но не и до затварянето му. Времето за реакция се отчита от момента на съобщаване по електронна поща или чрез онлайн система за обслужване на заявки от МФ до момента на потвърждаване регистрирането на заявката от Изпълнителя.

## Начин на предоставяне на услугите по поддръжка

Услугите по поддръжка се предоставят на място, по e-mail, телефон или чрез онлайн система за обслужване на заявки, в работни дни за времето от 9:00 ч. до 17:30 ч. При предоставяне на услугите на място при необходимост от администраторски достъп до операционната система или база данни, свързани с предмета на поддръжката, отстраняването на инцидента/проблема задължително се извършва в присъствие на системен администратор от страна на МФ след предварително съгласуване по електронна поща [admins@minfin.bg](mailto:admins@minfin.bg) или през онлайн системата за обслужване на заявки.

Възложителят осигурява система за управление на заявки, в която да се извършва регистриране и проследяване на статуса на изпълнение на заявки за инцидент/проблем, да се заявяват промяна или услуга, включена в обхвата на поддръжката като консултация и др., Системата ще бъде достъпенa през Интернет. Към единната точка за контакт се предоставя електронна поща и телефон за комуникация между страните. Всички получени от Изпълнителя заявки по посочената електронна поща или по телефон, следва да се вписват от Изпълнителя в системата за управление на заявки. Потребителите от дирекция „Държавно съкровище“, ще бъдат регистрирани като потребители за работа със системата.

## Общи условия

Наличната документация на информационната система „Управление на държавното съкровище“ и имаща отношение към предоставяне на услугите по този документ, ще бъде предоставена на Изпълнителя непосредствено след влизане в сила на договора.

# Организация за изпълнение

Изпълнителят определя ръководно лице по договора, което има ангажимент да предоставя изготвените отчетни документи в посочените в договора срокове на Възложителя. На база подписани от Възложителя отчетни документи, Изпълнителят издава и му предоставя фактура за плащане.

# Отчитане изпълнението на услугите

Изпълнителят заявява писмено своята готовност за стартиране изпълнението на услугите по договора най-късно до 23.06.2020 г. Готовността на Изпълнителя се изразява в удостоверяване на извършената предварителна подготовка, необходима за осигуряване поддръжката на лицензите, описани в таблица 1.

След заявена готовност за подписване на протокол за готовност на предоставянето на услуги между Възложителя и МФ, Изпълнителят стартира изпълнението на услугите. Изпълнителят изготвя отчети (междинен и окончателен) за обхвата на предоставените от него услуги, както следва:

| **№** | **Документ** | **Съдържание** | **Срок за представяне на документа** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Mеждинен отчет** | * Този отчет съдържа анализ на основните получени до момента резултати и извършени дейности по поддръжката и цели да се извърши оценка и при необходимост корекция във възприетите подходи. * Отчетът описва статуса на изпълнение на всяка една от дейностите съгласно този документ като при необходимост се правят предложения относно по-нататъшната работа. | **До 5 работни дни**  след изтичане на шестия месец от момента на изпълнението на договора. |
| **2.** | **Окончателен отчет** | * Отчетът описва като цяло предоставените услуги по поддръжката, постигнатите резултати, констатираните проблеми. Към отчета се прилага одобрения междинен отчет и документацията на системата - актуален изходен код (Source code) на модулите на системата и нейните интерфейси, включително коментари, описания и документация на използваните класове, процедури, функции, методи и пр.; описание на архитектурата; базата данни, интерфейсите към други системи, реализирания и внедрен автоматизиран трансфер на данни, други документи, поискани от МФ в хода на изпълнение на договора. | Предварителна версия на отчета следва да бъде представена за съгласуване (в оперативен порядък, по електронен път) **до 7 работни дни преди изтичане срока на действие на договора.** Окончателна версия на отчета се представя до **10 работни дни след изтичане срока на договора** |

***Забележка:***Докато изчаква одобрение на междинния отчет, Изпълнителят следва да продължава своята работа, като коментарите по съответния отчет, ако има такива, следва да бъдат взети под внимание от Изпълнителя при изпълнение на следващите дейности.

# Други изисквания. Документи към офертата на участника

В случай, че не е производител участникът следва да е упълномощен от производителя Microstrategy или от официален представител на производителя за производителя Microstrategy за поддръжка на продукти на компанията на територията на Република България.

За удостоверяване на горното участникът следва да представи официално оторизационно писмо (или еквивалентен документ) с актуална дата от производителя или от официален представител на производителя на предлаганите продукти. Горепосоченият документ се представя с техническото предложение на участника.

***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 (или еквивалентен документ), с което се упълномощава официалния представител на производителя за поддържка на продукти на компанията Microstrategy.