

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за дейностите по извънгаранционна поддръжка на страницата
на БНБ в интернет

Съдържание

I. Описание на Интернет страницата на БНБ	2
II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).....	4
1. Списък на дейностите	4
2. Дефиниции.....	5
3. Процедура при възникване на инцидент	5
4. Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.	6
III. Срок и място на изпълнение на обществената поръчка	7
1. Срок за изпълнение на обществената поръчка.....	7
2. Място на изпълнение на обществената поръчка.....	7
IV. Изисквания към офертата на участниците.....	7

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



I. Описание на Интернет страницата на БНБ

Интернет страницата на БНБ представлява динамична система от софтуер, конфигурационни файлове и данни с функционалности за управление и за ползване на съдържането, която се състои от:

1. Платформа за управление на съдържанието, реализирана с продукта Oracle Universal Content Management и със средството за разработване на страници Oracle Site Studio;

2. Надстройки на системата за управление на съдържанието, които са предназначени да реализират функции, които не са налични фабрично в Oracle Universal Content Management;

3. Структурирано хранилище на документи към системата за управление на съдържанието.

4. Процесът на управление на съдържанието е обезпечен със следните допълнителни елементи:

- **Интеграционен модул**, който прехвърля текущите документи и данни в хранилището на системата;
- Дефинирани **работни процеси** за управление на документи;
- Механизъм за **регистрация и публикуване на документи**;
- **Шаблони за визуализация на съдържанието в интернет**, съобразени с дизайна на съответната част от страницата;
- **Допълнителни модули на езика Java**.

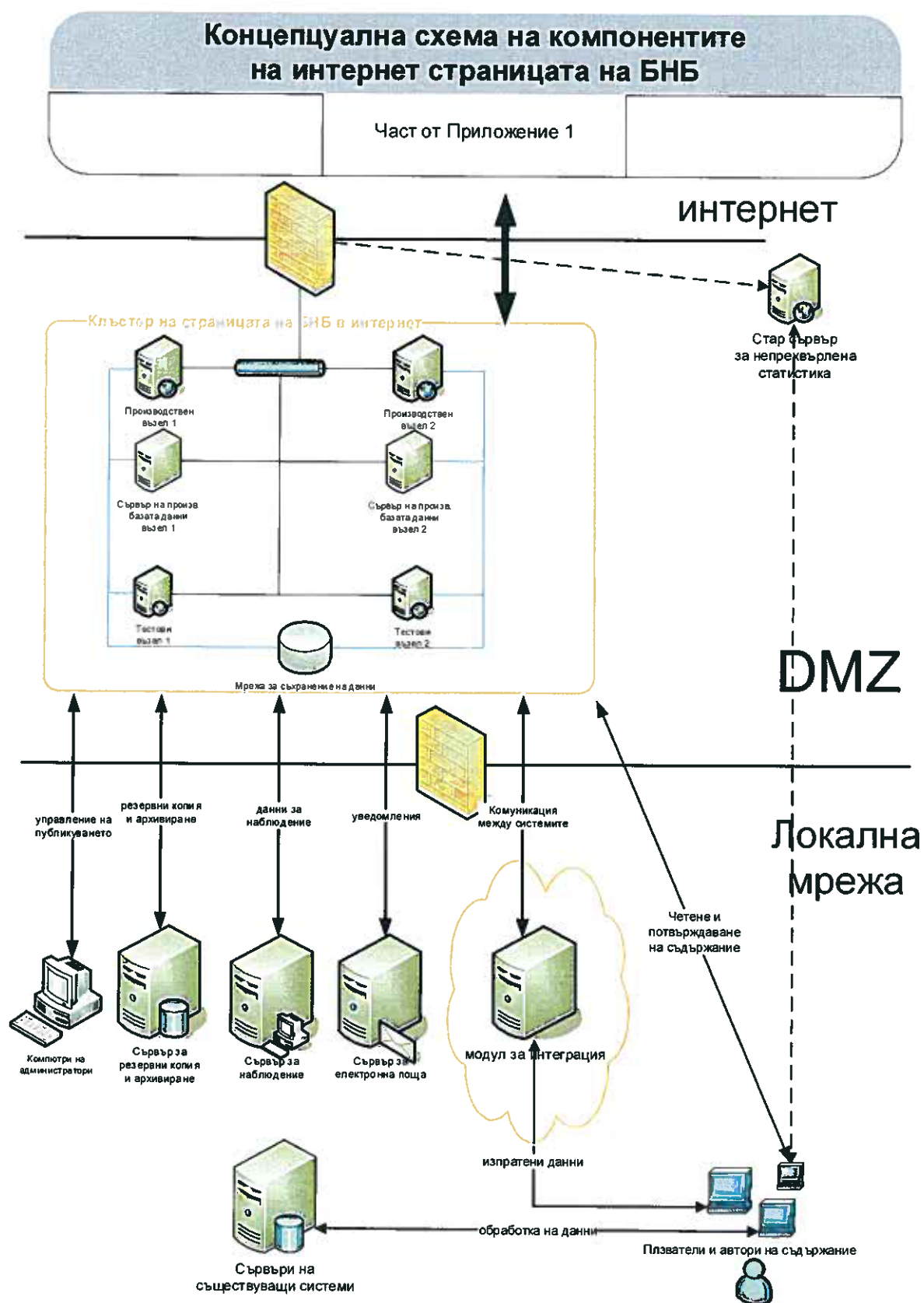
5. Система за сигурност - Oracle Information Rights Management, позволяваща контролиран достъп до управлението на съдържанието;

6. Визуално представяне на елементите на съдържанието чрез Cascading Style Sheets (CSS);

7. База данни и система за обработка и визуализация на данни, които постъпват в структуриран вид съответно за данни SDMX формат и .xls за данни във файлове с фиксирана структура, с възможности за търсене, филтриране и изтегляне на информация в специализирани формати. Базата данни е осигурена с клъстерна архитектура от типа „Real Application Cluster“.

8. Допълнителни функционалности: RSS, опростен изглед на страницата за хора с увреждания, статистика за посещаемост на страницата, анкети и форми за предоставяне на информация от потребителите.

ЕЛЕМЕНТИ В КОНЦЕПТУАЛНАТА СХЕМА НА СТРАНИЦАТА



– Мрежите, в които работи страницата на БНБ са три – публичната – интернет, и частните – демилитаризирана зона (DMZ) и локална мрежа. Демилитаризираната зона е защитена от всички страни със защитни стени.

– **Клъстер на страницата на БНБ в интернет** – е комплект от два клъстера, реализирани с технологията Oracle Real Application Cluster. В инфраструктурата на клъстера участва и споделено пространство, разположено на споделен дял в мрежата за данни (SAN) под управлението на Tivoli Storage Network Manager (TSM);

– **Производствен възел 1 и Производствен възел 2** – това са основната двойка сървъри, изпълняващи функцията на производствена среда на страницата на БНБ в интернет;

– **Тестови възел 1 и Тестови възел 2** – това са допълнителна двойка сървъри, изпълняващи функцията на тестова среда на страницата на БНБ в интернет;

– **Стар сървър за непрехвърлена статистика** – сървър под управлението на Lotus Domino, който съдържа данни от раздел статистика, които все още не са прехвърлени в статистическата база данни по стандарта SDMX;

– **Администрацията на страницата** – става от екип администратори, които с уеб-базиран интерфейс и набор от java аплети достъпват специална административна част от страницата и извършват действия, свързани с управлението на съдържанието, достъпа и работните процеси. Системната администрация се извършва от екип системни администратори, които имат грижа за всички компоненти извън системата за управление на съдържанието – операционна система, бази данни, наблюдение, архивиране, услуги по пренос на съобщения;

– **Модул за интеграция** – това е специализиран приложен сървър, реализиран с помощта на специално създадена система на езика java, който следи за получени данни за публикуване, преобразува ги в подходящ формат и ги зарежда в страницата в режим за преглед и одобряване.

II. Дейности по извънгаранционна поддръжка (абонаментно обслужване).

1. Списък на дейностите

➤ Инсталация, актуализация и настройка на компонентите на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

➤ Конфигурация, преконфигурация и мониторинг на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда;

➤ Профилактика на прилежащата софтуерна среда, състояща се от

периодично тестване, анализ и оптимизиране на работата на компонентите;

- Даване препоръки и насоки за оптимизиране работата на интернет страницата на БНБ и прилежащата софтуерна среда въз основа на извършени анализи и проведени тестове;

- Изпълнение на необходимите дейности при добавяне на нови класове данни в статистическата база данни на страницата и те да бъдат визуализирани по изградения вече начин;

- Оказване на помощ за правилното използване на услугите, изготвяне, актуализация и предоставяне на документация и инструкции за тях;

- осигуряване на точка за контакт (тип HelpDesk), през която да протича цялата комуникация;

- действия при инциденти и проблеми;

- отстраняване на недостатъци/грешки;

2. Дефиниции

- **„интернет страница на БНБ“** - софтуер, конфигурационни файлове и данни, предназначени да реализират предоставянето на достъп до публичната интернет страница;

- **„прилежаща софтуерна среда“** - всеки софтуер, който осигурява работата на компонентите на интернет страницата на БНБ, с изключение на системния софтуер (операционна система и драйвери);

- **„нормален режим на работа“** - работа без прекъсване (24 часа в денонощието и 7 дни в седмицата).

- **„недостатък“** - всяко несъответствие на налична функционалност спрямо изискванията за нея в техническа спецификация.

- **„грешка“** - неправилна работа на услугата или компонент от нея.

- **„инцидент“** – както е дефиниран в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

- **„проблем“** – както е дефиниран в серията стандарти ISO/IEC 20 000 и най-добрите практики на ITIL.

3. Процедура при възникване на инцидент

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя по телефон или електронна поща. Заявката извършена по телефон се потвърждава задължително по

електронната поща. Заявката трябва да съдържа възможно най-пълна информация за инцидента, както и име и телефон за връзка на служителя, заявил инцидента;

Реакция: след подаване на заявката изпълнителят извършва точна диагностика, целяща предприемането на последващи оптимални действия за възстановяване на услугата;

Отстраняване: до 2 (два) часа след подаване на заявката;

Документиране: веднага след възстановяване на услугата изпълнителят изготвя констативен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани проблеми, изпълнителят съставя необходимите документи за тях;

Ескалация: при невъзможност да възстанови услугата в установения срок изпълнителят уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

4. Процедура при възникване на проблеми, недостатъци и грешки.

Уведомяване: Представител на БНБ уведомява изпълнителя чрез протокол по образец, съставен от администраторите на страницата и сървърите, и изпратен по електронната поща. Всяко съобщение трябва да бъде с поискана разписка за доставката и за прочитането на съобщението, а изпълнителят да върне обратната разписка или отговор на електронното съобщение;

Реакция: Срокът за реакция е до 4 (четири) часа и започва да тече от часа, в който електронната поща е била доставена на сървъра на изпълнителя. Изпълнителят се задължава в рамките на времето за реакция да информира представителя на БНБ за сериозността на проблема и да предложи срок за отстраняването му, който да бъде утвърден от него в подписан между страните протокол;

Отстраняване: В утвърдения срок за отстраняване изпълнителят трябва да:

1. открие първопричината за възникването;
2. предложи решение;
3. тества предложеното решение. След утвърждаване от представителя на БНБ да приложи това решение в производствената среда;

Документиране: Всяко действие и взето решение се регистрира в протокола по образец и се изпращат всички съпътстващи файлове и документи;

Ескалация: При невъзможност да отстрани проблем, недостатък или грешка в

утвърдения срок изпълнителят уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата.

III. Срок и място на изпълнение на обществената поръчка

1. Срок за изпълнение на обществената поръчка

Изпълнението на услугите, включени в обществената поръчка е за период от 1 (една) година, считано от 27.02.2020 г. В случай, че договор се сключи на по-късна дата от 27.02.2020 г., същият влиза в сила от датата, посочена в регистрационния номер от деловодната система на възложителя, поставен на страница 1.

2. Място на изпълнение на обществената поръчка

Мястото на изпълнение на обществената поръчка е Централната сграда на Българската народна банка в гр. София, пл. „Княз Александър I“ № 1.

IV. Изисквания към офертата на участниците

1. Участникът следва да е официален партньор на Oracle по програмата Oracle Partner Network (или еквивалент).

За удостоверяване на горното участникът следва да представи Сертификат (или еквивалентен документ) с актуална дата с посочване на ниво на партньорство. Горепосоченият документ се представя в техническото предложение на участника.