

**Техническо задание**  
**за следгаранционно обслужване и**  
**поддръжка на Националната визова**  
**информационна система (НВИС) –**  
**компоненти Клиентска база данни и**  
**интерфейси**

## История на документа

Версия	Име / Промени	Автор / Дата
<0.10>	Предварителна версия	Николай Томов / 13.08.2018 г.
<1.00>	<p>Първа версия</p> <p>Отразени коментари и забележки, предоставени от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Наташа Блажева – и.д. Началник отдел „АОГ“</li> <li>Олег Стоянов – Директор дирекция „ИКС“</li> <li>Иван Мотев – Началник отдел „НВЦ“, дирекция „КО“</li> <li>Виктор Гюров – Главен експерт в отдел „НВЦ“, дирекция „КО“</li> <li>Петър Чапанов – Държавен експерт в отдел „НВЦ“, дирекция „КО“</li> <li>Явор Томов – Старши експерт, дирекция „ИКС“</li> </ul>	Николай Томов / 16.08.2018 г.
<1.10>	<p>Отразени коментари и забележки от работна среща от 22.08.2018 г. с участието на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Наташа Блажева – и.д. Началник отдел „АОГ“</li> <li>Олег Стоянов – Директор дирекция „ИКС“</li> <li>Иван Мотев – Началник отдел „НВЦ“, дирекция „КО“</li> <li>Петър Чапанов – Държавен експерт в отдел „НВЦ“, дирекция „КО“</li> <li>Явор Томов – Старши експерт, дирекция „ИКС“</li> <li>Николай Томов – външен експерт към дирекция „ИКС“</li> </ul>	Николай Томов / 22.08.2018 г.
<1.20>	Внесени изисквания към експертите на участника.	Николай Томов / 23.08.2018 г.
<1.30>	Отразени коментари и забележки от работна среща на 04.09.2018 г. По препоръки на дирекция УС и МТО	Явор Томов / 04.09.2018 г.

Заличено съгласно чл.2 от ЗЗЛД.

Заличено съгласно чл.2 от ЗЗЛД.

Заличено съгласно чл.2 от ЗЗЛД.

## Съдържание

История на документа .....	2
Съдържание .....	3
Речник на съкращенията .....	4
Въведение .....	5
<b>Цел на документа .....</b>	<b>5</b>
<b>Нормативна рамка .....</b>	<b>5</b>
<b>Текущо състояние .....</b>	<b>6</b>
Цели и обхват на обществената поръчка .....	11
<b>Основни цели на обществената поръчка .....</b>	<b>11</b>
<b>Специфични цели .....</b>	<b>11</b>
Обхват на услугата по предоставяне на следгаранционна поддръжка на КБДИ .....	12
Изисквания към изпълнението на поддръжката при инциденти .....	13
<b>Идентификация и регистрация на възникнали проблеми и инциденти .....</b>	<b>14</b>
<b>Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент .....</b>	<b>15</b>
<b>Организация на поддръжката .....</b>	<b>16</b>
<b>Документиране на резултатите от изпълнение на услугата .....</b>	<b>17</b>
<b>Основни дейности, включени в обхвата на услугата .....</b>	<b>18</b>
Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата .....	20
Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системата .....	20
<b>Дейности, извън обхвата на услугата .....</b>	<b>21</b>
Изисквания към изпълнението на поръчката .....	21
<b>Общи изисквания .....</b>	<b>21</b>
<b>Изисквания към техническите възможности на участниците .....</b>	<b>21</b>
<b>Изисквания към експертите, които следва да има на разположение Изпълнителят за изпълнението на договора .....</b>	<b>21</b>
<b>Методика за оценка на офертите .....</b>	<b>24</b>



## Речник на съкращенията

Съкращение	Описание
АИС	Автоматизирана информационна система
ВИС	Визова информационна система
ДАНС	Държавна агенция национална сигурност
ДКП	Дипломатически и консулски представителства
ЕС	Европейски съюз
КБД	Клиентска база данни
КБДИ	Клиентска база данни и интерфейси
КРІ	Key performance indicators
КО	Консулски отношения
КС	Консулски служби
ЛБД	Локална база данни
МВР	Министерство на вътрешните работи
МВнР	Министерство на външните работи
НВИС	Национална визова информационна система
НВЦ	Национален визов център
ОДМВР	Областна дирекция на Министерство на вътрешните работи
РВЦ	Резервен визов център
СДВР	Столична дирекция на вътрешните работи
СУМПС	Свидетелства за управление на моторни превозни средства
ЦБД	Централна база данни
ЦБДИ	Централна база данни и интерфейси

## Въведение

### Цел на документа

Настоящият документ има за цел да представи основните цели и изисквания за изпълнение на обществена поръчка за следгаранционна поддръжка на Националната визова информационна система (НВИС), надградена и обновена по Договор № 57/ОП-И/25.08.2016 за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Поддръжка и обновяване на програмното и техническо осигуряване на Националната визова информационна система и на визовата дейност в консулските служби на Р България”, Обособена позиция 2: “Надграждане и обновяване на Националната визова информационна система (НВИС)“, финансирана по линия на Националната многогодишна програма 2014-2020 по фонд „Вътрешна сигурност“, съгласно договор за безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-116, екз.3/13.10.2015 г.

Възложител по обществената поръчка е Министерство на външните работи (МВнР) - Дирекция „Консулски отношения“. Министерството поддържа и развива дипломатическите и консулските отношения на Република България с други държави, както и отношения с акредитираните в Република България чуждестранни представителства и мисии на международните организации и контролира изпълнението на международноправните задължения на Република България към тях като приемаща страна.

### Нормативна рамка

- Закон за чужденците в Република България;
- Закон за влизането, пребиваването и напускането на Република България на гражданите на Европейския съюз и членовете на техните семейства;
- Закон за българското гражданство;
- Закон за гражданската регистрация;
- Правилник за прилагане на Закона за чужденците в Република България;
- Наредба за условията и реда за издаване на визи и определяне на визовия режим;
- Инstrukция № КОВ-04-02-351 от 15.08.2013 г. за условията и реда за съгласуване на заявленията за издаване на визи;
- Вътрешни указания и правила на МВнР за работа в консулските служби.

## Текущо състояние

Националната визова информационна система (НВИС) е изградена в съответствие с изискванията на регламент 767/2008 на Европейския парламент и на Съвета (Регламент за ВИС) за централизиране на информацията, обработвана в дипломатическите и консулски представителства на Република България и за изграждане и поддържане на национален регистър на заявленията за български визи, на издадените визи, както и на биометричните данни, снемани от кандидатите за визи. НВИС е система с национално значение и гарантира непрекъснат, целогодишен и денонощен (24x7) достъп до ВИС на ЕС не само на МВнР, но и на всички национални органи, имащи съответните права - Главна дирекция "Гранична Полиция" на МВР, Дирекция „Миграция“ на МВР, звената „Миграция“ при ОДМВР и СДВР, Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет, службите за опазване на вътрешния ред и националната сигурност, службите за борба с тероризма и организираната престъпност.

Системата се експлоатира в дипломатическите и консулски представителства (ДКП) на Република България зад граница и в Националния визов център (НВЦ) на дирекция "Консулски отношения" на МВнР.

НВИС е основен компонент на Националната интегрирана консулска система и е основно средство, подпомагащо работата на дирекция "Консулски отношения" като автоматизира голяма част от дейностите на дирекцията, включително обработка на заявления за визи и издаване на визи, обработка на заявления за български документи за самоличност, издаване на временни паспорти, извършване на консулска регистрация на български граждани, извършване на нотариални заверки, легализации и регистрация на исканията за административни и други консулски услуги.

НВИС, като част от интегрираната консулска система, взаимодейства със следните информационни системи:

- Система за съгласуване издаването на български визи с компетентните национални органи (ДАНС, Дирекция „Миграция“ на МВР) – „национално консултиране“;
- Система за обмен на информация за консулско сътрудничество и консултация на визи - VIS Mail;
- Система за консултации и съгласуване издаването на шенгенски визи с държавите-членки - VIS Mail 2;
- Национален интерфейс за връзка с Визовата информационна система на ЕС (ВИС на ЕС);
- Система за проверка на кандидатите за визи и техните документи за пътуване в базата данни на Шенгенската информационна система;

- Система за обработка на подадени в дипломатическите и консулски представителства заявления за български документи за самоличност – лични карти, паспорти и СУМПС и за предаване на информацията, към АИС "Български документи за самоличност" на МВР;
- Система за обмен на информация с АИС "Граничен контрол" на МВР;
- Среда за междурегистров обмен (RegiX);
- Система за извършване на нотариални заверки, легализации и регистриране на други консулски услуги. Поддържане на централизиран регистър на извършените консулски услуги, заверки и легализации;
- Система за консулска регистрация на български граждани, живеещи зад граница;
- Комуникационна система за обмен на информацията между ДКП и НВЦ система за централизирано администриране на общосистемна и управляваща информация – въвеждане и актуализация на номенклатури, цени на извършваните в КС услуги по тарифи 1, 3 и 4, визов режим, разпределение и отчет на бланки (визови стикери, тела и стикери за временни паспорти и удостоверения за завръщане на чужди граждани), условия за национално и шенгенско консултиране, списъци с валидни документи за пътуване и др.

Основни функции на НВИС в консулските служби са:

- Събиране, обработка и валидиране на биометрични данни - снимки, подписи и пръстови отпечатъци;
- Обработка на заявления за визи и издаване на визи;
- Приемане и обработка на заявления за български документи за самоличност – лични карти, паспорти и свидетелства за управление на моторни превозни средства;
- Обработка на заявления за временни паспорти и издаване на временни паспорти;
- Извършване на нотариални заверки, легализации и други консулски услуги;
- Консулска регистрация на български граждани, живеещи зад граница;
- Поддържане на регистър на заявленията за визи и български документи за самоличност вкл. с биометрични данни на притежателите им, както и на извършените консулски услуги, нотариални заверки и легализации;
- Обмен на информация между ДКП и НВЦ;
- Вземане на решения по заявленията за визи на определени категории лица;
- Национално съгласуване на заявленията за визи на определени категории лица;
- Проверка на кандидатите за визи и предоставените от тях документи за пътуване в Шенгенската информационна система;
- Подпомагане на локалното консулско сътрудничество чрез системата за обмен на информация за консулско сътрудничество VIS Mail;

- Предоставяне на информация за постъпващите заявления за визи, взетите решения и издадени визи към Визовата информационна система на ЕС (ВИС на ЕС);
- Осигуряване извършването на справки във ВИС на ЕС за постъпили заявления и издадени визи от други държави-членки на Шенген;
- Поддръжка на национална база с обработените заявления за визи и издадени визи, заявления за български документи за самоличност, нотариални и други консулски услуги и др.;
- Предоставяне на информацията от постъпващите заявления за издаване на български документи за самоличност към АИС Български документи за самоличност на МВР.

През м. април 2018 г. влезе в експлоатация надградената и обновена Национална визова информационна система, която съдържа следните функционално обособени модули:

1. Приложение, обслужващо клиентска база данни, което осъществява връзката с централния компонент на НВИС, работещо успоредно и съвместно със съществуващия компонент на НВИС в НВЦ;
2. Външен портал, достъпен през Интернет, за подаване на електронни заявления и необходимите документи и атрибути за предоставяне на визови и консулски услуги, заплащане на услуги и резервиране на час за прием. Външният портал поддържа собствен изглед на данните от клиентската база данни, като достъпа до клиентската база данни става през интерфейс с вътрешния портал, който единствено има достъп до тези данни;
3. Вътрешен портал, използван от служители на консулските служби, предназначен за обработка на получените заявления за консулски услуги и въвеждането им в клиентската база данни.

За яснота и изчерпателност, за целите на поръчката, са дефинирани следните съкратени наименования:

1. **ЦДБИ** – Централна база данни с интерфейси за външни бази данни.

Система, разработена по предишен проект, базирана на „клиент-сървър“ архитектура. Клиентското приложение е инсталирано на работните станции в консулските служби, а централният компонент на системата се намира в НВЦ. Връзката между клиентите и локалната база данни (ЛБД) се осъществява в локална мрежа. Връзката между ЛБД и централната компонента се осъществява по защитен канал.

2. **КБДИ** – Клиентска база данни с уеб интерфейс за крайни потребители.



Надграждане на НВИС, разработено по Договор № 57/ОП-И/25.08.2016 за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Поддръжка и обновяване на програмното и техническо осигуряване на Националната визова информационна система и на визовата дейност в консулските служби на Р България”, Обособена позиция 2: “Надграждане и обновяване на Националната визова информационна система (НВИС)“, финансирана по линия на Националната многогодишна програма 2014-2020 по фонд „Вътрешна сигурност“, съгласно договор за безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-116, екз.3/13.10.2015 г. Решението е уеб-базирано, като клиентската база данни се намира в НВИЦ, а вътрешният портал, използван за връзка от служителите на консулските служби, се достъпва през техните работни станции (Интранет портал). Достъпът се осъществява по защитен канал. Предоставя и публичен интерфейс за граждани, достъпен през Интернет. Системата е развърната в продуктивна и тестова среди, работещи върху виртуални машини.

### Техническо и технологично осигуряване на КБДИ

Системата КБДИ е обособена в няколко групи сървъри, разделени по предназначение:

- Върху сървърите от първа група е развърнат публичният портал (Интернет портал), като само един от сървърите в тази група е видим в Интернет. Другите сървъри, обслужващи приложението на външния портал, не са видими в Интернет;
- Върху втората група от сървъри е развърнат вътрешния портал (Интранет портал), достъпни само за служителите от МВнР;
- Върху третата група от сървъри е развърната базата данни, достъпни от публичния и вътрешния портал;
- Върху четвъртата група от сървъри е развърнато решението Secure Token Service;
- Останалите сървъри, подпомагащи работата на системата, са спомагателни, като сървър за директорията на имената, сървър за интеграцията с ЦБД, сървър за управление на съдържанието.

Цялата техническа и технологична инфраструктура се намира в МВнР. Копие на инфраструктурата е налична, като копие със занижени параметри на хардуера, изпълняваща ролята на тестова и развойна среда.

В мрежови аспект, само първата група сървъри е отделена в DMZ мрежа, като всички останали групи сървъри се намират в затворена отделена вътрешна мрежа за МВнР и е достъпна единствено за служителите на МВнР.

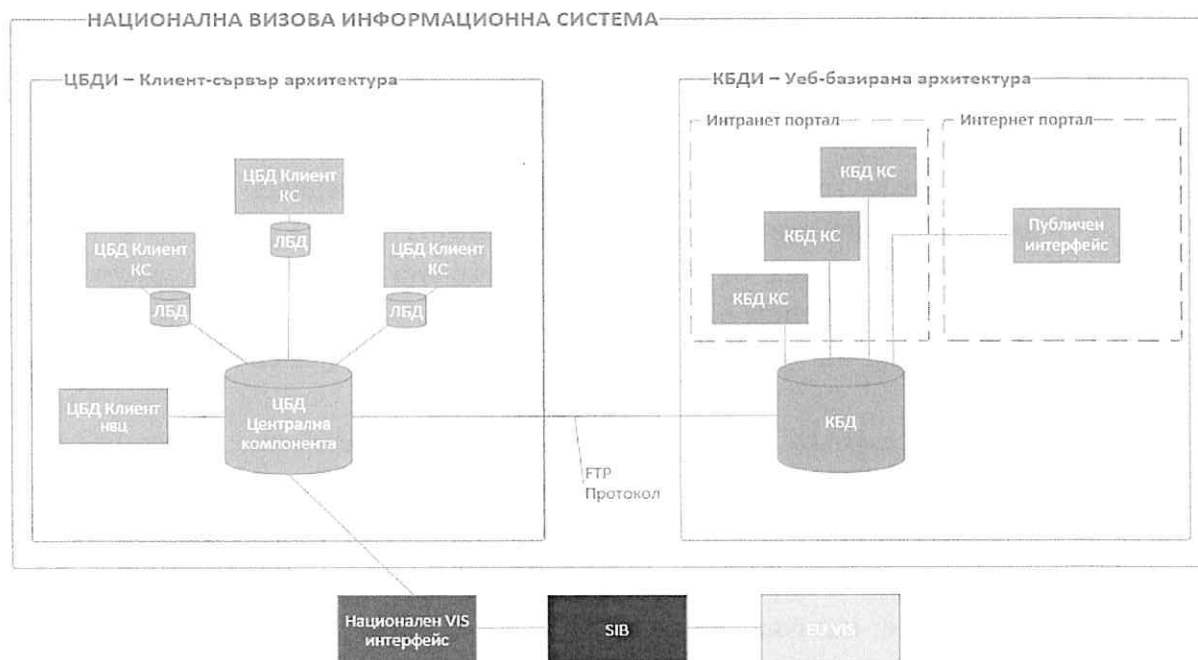
Компонентите на КБДИ са разработени на JAVA и работят върху следните платформи и технологии:

- Виртуална машина – VMWare vSphere ESXi и Microsoft Hyper-V;
- Сървърна ОС – Linux Debian и Linux Ubuntu;
- Приложни сървъри – Apache, Apache ACE, Apache Tomcat, JBoss EAP, Alfresco;
- Сървър бази данни – PostgreSQL;
- Обмен на файлове между ЦБДИ и КБДИ – XML файлове по FTP протокол;
- Достъп до справочни услуги – OpenLDAP;
- Услуги за сигурност – Secure Token Service;

Външни за КБДИ приложения, интегрирани за работа с нея:

- Приложение за биометрия – Biometrix;
- Приложение за сканиране - Scan Server.

На схемата са представени отделните компоненти (ЦБДИ и КБДИ), които заедно съставят Националната визова информационна система.



Фиг. Обща архитектура на НВИС

КБДИ е развърната в продуктивна и тестова среди в НВЦ, като двете среди са резервирани в РВЦ.

НВИС е инсталирана в НВЦ, като системата се резервира в РВЦ, намиращи се на следните адреси:

№	Център	Адрес
1	Национален визов център	гр. София, ул. „Ал. Жендов“ № 2
2	Резервен визов център	гр. София, ул. „Витошко лале“ № 16

### Потребители на КБД

Основните потребители на КБДИ са:

- Публични потребители (граждани);
- Служители в консулски служби;
- Служители в НВЦ;
- Служители на МВНР на централно ниво, отговорни за управлението на НВИС.

### Цели и обхват на обществената поръчка

#### Основни цели на обществената поръчка

Основна цел на поръчката е осигуряване на непрекъснато, надеждно и сигурно функциониране на КБДИ, предоставяща централизирано подаване и обработка на заявления за визи за Р България през достъпен уеб базиран интерфейс в режим 24/7. Системата КБДИ е разработена по Договор № 57/ОП-И/25.08.2016 за възлагане на обществена поръчка с предмет: “Поддръжка и обновяване на програмното и техническо осигуряване на Националната визова информационна система и на визовата дейност в консулските служби на Р България”, Обособена позиция 2: “Надграждане и обновяване на Националната визова информационна система (НВИС)“, финансирана по линия на Националната многогодишна програма 2014-2020 по фонд „Вътрешна сигурност“, съгласно договор за безвъзмездна финансова помощ с рег. № 812108-116, екз.3/13.10.2015г.

#### Специфични цели

Специфични цели на обществената поръчка са:

- Осигуряване нормалното и безпроблемно функциониране на публичния (Интернет) портал на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%) за подаване на електронни заявления и необходимите съпътстващи документи за извършване на консулски услуги;
- Осигуряване нормалното и безпроблемно функциониране на Интранет портала на КБДИ (наличност и достъпност 99,95%), използван от служители на консулските служби и НВЦ;
- Осигуряване експлоатационна поддръжка и работоспособност на интерфейса за връзка между КБД и централната компонента ЦБД, базиран на FTP протокол за пренос на файлове;
- Осигуряване експлоатационна поддръжка на подпомагащите работата на системата приложения и интерфейси за връзка с периферните устройства за печат, сканиране и снемане на биометрични данни, гарантираща непрекъснатост, безпроблемност и сигурност, инсталирани по консулските служби.

За целите на изпълнение на поръчката МВнР ще предостави на Изпълнителя пълния програмен код на КБДИ и съпровождащата го документация, както следва:

- Техническа документация на програмния код на КБДИ;
- Техническа документация на структурата и организацията на базата данни;
- Пълно функционално описание на системата (на ниво функционалности и бизнес процеси);
- Ръководство за администратора;
- Ръководство за потребителите.

## **Обхват на услугата по предоставяне на следгаранционна поддръжка на КБДИ**

По време на следгаранционната поддръжка Изпълнителят осъществява дейности по осигуряване на работоспособността и ефективното използване на КБДИ от Възложителя и потребителите на системата, в случай че настъпят отклонения от основните функции, заложили в нея (посочени на стр. 8). Изпълнителят осигурява непрекъснато, надеждно и сигурно функциониране на Националната визова система, предоставяща централизирано подаване и обработка на заявления за визи за Република България през достъпен уеб базиран интерфейс за всичките 86 бр. Консулски служби.

Изпълнителят следва да изгради/осигури услугите по следгаранционна поддръжка за своя сметка през единна точка за контакт/достъп (Service Desk) за приемане електронни съобщения и онлайн заявки, а за телефонни обаждания Възложителят ще предостави

достъп до IP телефон. Изпълнителят предоставя уеб-базирана система за регистриране и проследяване на проблемите и инцидентите, която се ползва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя.

Приоритизирането на възникналите проблеми се определя от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на консулските служби (посочени на стр. 16). Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Срокът на изпълнение на следгаранционната поддръжка е **24 (двадесет и четири) месеца**. Поддръжката на системата започва да тече от датата на подписването на договора за изпълнение.

Като част от условията за поддръжка участникът следва да предложи детайлно споразумение за нива на поддръжка (SLA), покриващо като минимум изискванията и дейностите, заложи в обхвата на настоящата поръчка. SLA трябва да указва и държавите, в които е валиден.

## **Изисквания към изпълнението на поддръжката при инциденти**

Под инцидент се разбира събитие, което води до прекъсване или затруднение на работата със системата.

Под проблем се разбира причината/причините, които водят или биха могли да доведат до настъпването на инцидент.

Всички дейности по поддръжката, посочени в настоящата техническа спецификация, се предоставят така, че да осигурят наличност и непрекъсваемост на услугите, предоставяни от визовия център и консулските служби 24 часа/7 дни в седмицата, без почивен ден. За изпълнението на дейностите по поддръжката, Възложителят следва да предостави на Изпълнителя достъп и работно място в сградата на МВНР.

Изпълнителят използва за целите на Service Desk-а собствени технически средства (хардуер и необходимия софтуер) за регистриране на заявките. Те се запазват собственост на Изпълнителя и след приключване на следгаранционната поддръжка. Електронните данни в системата за регистрация са собственост на Възложителя. При изтичане или прекратяване на договора за предоставяне на услугата, Изпълнителят е длъжен да предостави всички събрани до момента данни на Възложителя.

## **Планова поддръжка и профилактика**

Планова поддръжка на КБДИ се осъществява по съгласуван с Възложителя план-график. Изпълнителят уведомява Възложителя поне две седмици предварително за планирани профилактични прегледи на системата.

Участникът следва да предложи в своята оферта методика за извършване на плановата поддръжка.

## **Идентификация и регистрация на възникнали проблеми и инциденти**

### **• Идентификация**

Идентификацията на проблем/инцидент с Интранет портала на КБДИ се извършва от служителите в консулските служби и други вътрешни потребители на системата (служителите в НВЦ). Съответният служител регистрира проблема/инцидента в уеб-базираната система Service Desk и при необходимост, уведомява по телефон и/или електронна поща определените длъжностни лица на МВнР (от дирекция Консулски отношения и дирекция Информационни и комуникационни системи).

Идентификацията на проблем с публичния Интернет портал на КБДИ се извършва от външните потребители на системата (граждани), както и потребители от дирекция Консулски отношения. Външните потребители (гражданите) на КБДИ информират Изпълнителя посредством изпращане на електронно съобщение по мейл. При идентифициране на проблем с Интернет портала от страна на служители на консулските служби, те информират Изпълнителя през някой от трите комуникационни канала.

### **• Регистрация**

Всички съобщения за проблеми и инциденти с КБДИ, след тяхната идентификация, се считат за получени от Изпълнителя, когато са подадени по някой от следните три комуникационни канала – телефонно обаждане, електронно съобщение, заявка в уеб-системата за регистриране на инциденти. Изпълнителя ги регистрира в уеб-базираната системата в зависимост от приоритетите, описани на стр. 16.

Регистрацията на проблем/инцидент в уеб-базираната система следва да включва минимум следните задължителни атрибути:

- Описание на проблема/инцидента;
- Степен на влияние;
- Приоритет за разрешаване;
- Дата и час на възникване;
- Дата и час на регистрация;

- Име на служител, потребител или система, идентифицирали инцидента;
- Свързаност с други инциденти.

### Време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент

Времето за реакция при възникване на проблем/инцидент се измерва от момента на узнаването му до момента на регистрирането му в уеб-базираната система. Времето за разрешаване на проблем/инцидент се отчита от момента на регистрирането му до момента на разрешаването му.

При неизпълнение на сроковете за време за реакция и разрешаване на проблем/инцидент Изпълнителят подлежи на неустойки съгласно клаузите на договора за обществената поръчка.

### Време на реакция и разрешаване на проблема

Въздействие/ Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за разрешаване на проблема/инцидента
Критично / Приоритет 1	Възникналият проблем/инцидент предизвиква прекъсване работата на системата. Системата е изцяло или значително неработоспособна, критични функционалности не работят, основни процеси не могат да бъдат завършени и работата не може да продължи.	До 10 минути, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент	До 1 час  Ако възникнал проблем блокира цялостната работа на системата, но позволява активирането на Резервния център и ако времето за заобикаляне/отстраняване на проблема надвишава 1 час, се пристъпва към активиране на Резервния център, съгласно подробно разписан при Възложителя план за работа при критични ситуации
Високо / Приоритет 2	Възникналият проблем/инцидент предизвиква спиране на работата по определени бизнес процеси.	До 30 минути, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент	Разрешаване на проблема до 8 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент



Въздействие/ Приоритет	Описание	Време за реакция	Време за разрешаване на проблема/инцидента
Средно / Приоритет 3	Възникналият проблем/инцидент предизвиква трудности при изпълнението на определени бизнес процеси, нормалният процес на работа е труден, но въпреки това дейността може да продължи в ограничен режим.	До 1 час, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент	В рамките на 24 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент
Ниско / Приоритет 4	Възникналият проблем/инцидент предизвиква неудобства при изпълнението на определени бизнес процеси. Последиците от проблема/инцидента са минимални и/или съществува приемливо решение за заобикаляне на проблема и нормалната работа може да продължи.	До 2 часа, считано от времето на узнаване на проблем/инцидент	В рамките на 24 часа, считано от времето на регистриране на проблем/инцидент

Дистанционните дейности, чрез отдалечен достъп се извършват от определени длъжностни лица от страна на Възложителя и/или Изпълнителя на територията на централно управление на МВнР.

#### **Организация на поддръжката**

Отчитайки важността на КБДИ и спецификата на работа на консулствата, Възложителят определя следната организация на работа на Service Desk-a по отношение на предоставяне на услугата по следгаранционна поддръжка:

- **Първо ниво на поддръжка**



Това е нивото на поддръжка от страна на Възложителя, чрез определени служители на дирекция Консулски отношения и дирекция Информационни и комуникационни системи.. Извършва се първоначално идентифициране на докладвани проблеми, както технически, така и функционални. При невъзможност да предостави адекватен отговор, първото ниво на поддръжка ескалира проблема към следващите по-високи нива.

- **Второ ниво на поддръжка**

Това ниво позволява решаване на проблема, в зависимост от неговата специфика и сложност, като се извършва от определени длъжностни лица на Възложителя и Изпълнителя, съгласно тяхната вътрешна организация и вътрешни процедури на работа. Изпълнителят консултира звеното за поддръжка на Възложителя и всички потребителите на КБДИ. Определените длъжностни лица от страна на Възложителя на второ ниво имат отговорността да следят за качеството на услугата като цяло.

- **Трето ниво на поддръжка**

Това ниво на поддръжка се извършва от квалифицирани експерти от страна на Изпълнителя. На това ниво са налични и разработчиците-програмисти от страна на Изпълнителя, осигуряващи поддръжка на софтуера на системата КБДИ на програмно ниво. Те реагират при открити грешки в логиката на програмното осигуряване.

Изпълнителят е длъжен да осигури достатъчен брой специалисти (минимум двама) на място в ЦУ на МВнР, които да предоставят второ и трето ниво на поддръжка на крайните потребители на КБДИ във времеви интервал от 08:00 до 20:00 ч, съгласно изискванията на Възложителя.

Организацията на управлението на екипите за извършване на дейността по следгаранционна поддръжка се извършва съгласно изискванията на възложителя.

### **Документиране на резултатите от изпълнение на услугата**

Изпълнителят изготвя тримесечен доклад (съдържащ данни в текстов и графичен формат) за изпълнение на предоставяната услуга по предоставяне на следгаранционната поддръжка на КБДИ.

- Процент на успешно приключени заявки;
- Процент заявки препратени/ескалирани към експерти от второ или трето ниво;
- Спазване на дефинираните времена за приключване на заявка;
- Мнението на потребителите за експертите от различните нива, включително: учтивост, услужливост, компетентност и т.н.;
- Брой приети и обработени заявки за обслужване от експерт за даден период от време (ден/седмица/месец).

- Наличност на услугата.

Информацията за индикаторите се извлича и обобщава от базата данни на уеб-базирания софтуер за обслужване.

## **Основни дейности, включени в обхвата на услугата**

Изпълнителят предоставя като минимум следните дейности, включени в обхвата на услугата по следгаранционна поддръжка на КБДИ:

- Консултации и техническа помощ за разрешаване на проблеми при експлоатацията на системата;
- Разрешаване на проблеми, които нарушават функционалната работоспособност на системата - отстраняване на грешки в програмния код и настройките на системата;
- Експертна помощ за отстраняване на проблеми от технологично-експлоатационен характер, резултат от външни въздействия и пречещи на нормалното функциониране на системата;
- Предоставяне и инсталиране на нови версии на КБДИ, отстраняващи възникнали проблеми и оптимизиращи нейната работа;
- Инсталация, преинсталация и миграция на приложното програмно осигуряване на компонентите на системата върху съществуващо или ново техническо оборудване;
- Настройка на конфигурационните и експлоатационни параметри на системата;
- Възстановяване работата на системата след повреда на технически ресурси;
- Поддръжка и разрешаване на проблеми със системния софтуер на виртуалните сървъри, където е инсталирана КБДИ;
- Съдействие при отстраняване на проблеми със системния софтуер върху работни станции на служителите от консулските служби и НВЦ, отнасящи се до функционирането на системата;
- Поддръжка и разрешаване на проблеми със софтуера на базата данни на КБДИ;
- Периодично обновяване версиите на операционните системи, приложните сървъри, сървърите за бази данни, и спомагателните сървъри приложения при излизане на нови стабилни версии;
- Съдействие при избора на биометрични устройства и технологии;
- Интеграция на нови биометрични и други специализирани устройства към КБДИ;
- Консултации и съдействие при администриране на КБДИ;
- Анализ и отстраняване на проблеми, възникващи при обработка на постъпващите данни от външни доставчици на услуги, вкл. при постъпване на некоректни и/или непълни данни, дублиране на данни и др.;

- Анализ и отстраняване на проблеми, възникващи при работата на КБДИ в консулските служби на Република България;
- Оптимизиране на времето за достъп до информацията в базата данни при необходимост, след натрупване на големи количества биометрични данни;
- Извършване на диагностика на докладван проблем с цел осигуряване на правилното функциониране на системите и модулите;
- Възстановяването на системата и данните при евентуален срив на системата, както и коригирането им в следствие на грешки в системата;
- Експертни консултации за системните администратори на Възложителя за идентифициране на дефекти или грешки в системата;
- Наблюдение и оценка на достъпността на услугите на КБДИ;
- Наблюдение и при необходимост – коригиране на процедурите за архивиране;
- Наблюдение и следене на използваните ресурси от системата чрез инструмент за наблюдение на сървърите (Server Monitoring Tool);
- Наблюдение поведението на системата с цел формулиране на препоръки за подобряване на функционирането ѝ;
- Осигуряване на условия за развитие и добавяне на нови компоненти на КБДИ, без да се нарушава работата на съществуващите;
- Периодична профилактика, състояща се в наблюдение и евентуални действия за корекция на параметрите на базата данни и на системата като цяло, с цел предотвратяване на възникването на бъдещи проблеми;
- Инсталиране, конфигуриране, настройки, обновяване на версиите и поддържане на базови и/или системни технологични програмни средства (операционни системи, бази данни и др.), свързани с функционирането и развитието на системата;
- Администриране на базите данни и приложните програмни продукти, свързани с функционирането и развитието на системата;
- Изготвяне на препоръки за конфигурация и настройка на работните станции на потребителите при промени в ОС, версията на браузърите, версията 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 системата;
- Обслужване, наложено поради взаимодействие на системата с интерфейси на други програмни продукти, които не се поддържат от Изпълнителя;
- Обучения на нови потребители от страна на Възложителя за работа със системата КБДИ – за администратори и служители в консулските служби;
- Обучението се провежда чрез използването на онлайн средства за обучение, като всички материали за обучението се предоставят в електронен формат;
- Участие в съвместни работни срещи за решаването на оперативни въпроси, свързани с поддръжката на системата;

- Взаимодействие с фирмите, поддържащи системата ЦБДИ, оборудването в НВЦ и мрежовата свързаност, под координацията на Възложителя, при идентифициране и разрешаване на проблеми и инциденти с КБДИ.

#### **Допълнителни дейности, включени в обхвата на услугата**

- Възстановяване на системата от backup;
- Изготвяне на план и поддържане на процедури за архивиране на системата;
- Изготвяне и поддържане на процедура за свързване на нови устройства към КБДИ;
- Оказване на съдействие при администрирането на КБДИ от страна на системни администратори на Възложителя;
- Оказване на съдействие при мониторинга на системата от страна на системни администратори на Възложителя;
- Обучение на потребители и на експерти - служители на МВнР - по експлоатацията на системата.
- Изготвяне на актуални ръководства за потребителите на КБДИ – за служители и за граждани, съдържащи и информация с често задавани въпроси и отговори на тези въпроси;
- Изготвяне на актуални ръководство за администраторите на КБДИ, съдържащи и информация с често задавани въпроси и отговори на тези въпроси;
- Изготвяне на видеа – ръководства за работа със системата – за крайни потребители – служители и граждани;
- При промяна на нормативната база, касаещата дейността на консулските служби, Възложителят си запазва правото да възложи хармонизиране на работата на системата съобразно съответните нормативни промени (без да променят функционалността на системата).

#### **Дейности за осигуряване на нормална функционалност на системата**

- Поддържане на съответствието и информационния обхват на КБДИ съгласно Регламента на Визовата информационна система на ЕС;
- Анализ на възникнали несъответствия спрямо зададените изисквания;
- Консултантска помощ за реализираните или подлежащи на промяна бизнес процеси;
- Изготвяне на тестови сценарии за симулация на процеси, подлежащи на проверка или промяна;
- Консултантска помощ при необходимост от проверка на интерфейсите процедури за връзка с други системи;
- Изготвяне на предложения за промяна на наличната функционалност с цел оптимизиране на бизнес процеси или ускоряване на времето за изпълнението им.

## **Дейности, извън обхвата на услугата**

В услугата по осигуряване на следгаранционна поддръжка на надградената и обновена НВИС не влизат следните дейности:

- Поддръжка на системата ЦБДИ и интерфейсите за връзка с ВИС на ЕС; ;
- Поддръжка и разрешаване на проблеми с хардуера, където са инсталирани модулите на КБДИ;
- Поддръжка и доставка на консумативи за периферните устройства, използвани от служителите на консулските служби и НВЦ за печат, сканиране и снемане на биометрични данни;
- Поддръжка на мрежовата свързаност между консулствата и НВЦ;
- Разработка на нови функционалности на системата.

## **Изисквания към изпълнението на поръчката**

### **Общи изисквания**

#### **Изисквания към техническите възможности на участниците**

- Участникът следва да прилага система за управление на качеството ISO 9001:2015 или еквивалентен с обхват отговарящ на предмета на поръчката.
- Участникът следва да прилага система за управление на сигурността на информацията съгласно стандарта БДС EN ISO 27001:2013 , или еквивалентен с обхват отговарящ на предмета на поръчката.
- Участникът трябва да притежават валиден сертификат за внедрена система за управление на услугите (IT Service Management System) – ISO/IEC 20000-1:2011 или еквивалентен издаден от акредитиран сертифициращ орган.

### **Управление на риска**

В техническото си предложение участниците трябва да опишат подхода за управление на риска, който ще прилагат при изпълнението на поръчката.

Участниците трябва да представят и списък с идентифицираните от Възложителя рискове с оценка на вероятност, въздействие и мерки за реакция.

През времето за изпълнение на поръчката Изпълнителят трябва да следи рисковете, да оценява тяхното влияние, да анализира ситуацията и да идентифицира (евентуално) нови рискове.

В хода на изпълнение на поръчката Изпълнителят следва да поддържа актуален списък с рисковете и да докладва състоянието на рисковете най-малко с месечните отчети за напредъка.

При изготвянето на списъка с рискове Участниците следва да вземат предвид следните идентифицирани от Възложителя рискове:

- Промяна в нормативната уредба, водеща до промяна на ключови компоненти на решението;
- Недобра комуникация между екипите на Възложителя и Изпълнителя при взаимодействие между отделните нива на поддръжка;
- Ненавременно изпълнение на задълженията от страна на Изпълнителя;
- Неправилно и неефективно разпределяне на ресурсите и отговорностите при изпълнението на договора;
- Забавяне при изпълнение на дейностите по поръчката;

Неинформиране на Възложителя за всички потенциални проблеми, които биха могли да възникнат в хода на изпълнение на дейностите;

## Методика за оценка на офертите

Методиката за оценка на офертите е „най-ниска цена“.

### СЪГЛАСУВАЛ:

Олег Стоянов – Директор дирекция „ИКС“

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.

Николай Томов – външен експерт

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.

Наташа Блажева – и.д. Началник отдел „АОГ“

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.

Иван Мотев – Началник отдел „НВЦ“, дирекция „КО“

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.

Петър Чапанов – Държавен експерт в отдел „НВЦ“, дирекция „КО“

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.

Явор Томов – Старши експерт, дирекция „ИКС“

Заличено съгласно чл.2 от 33ЛД.