



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

ЗА

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ПО ПОДДРЪЖКА ТИП „ENTERPRISE SUPPORT“
НА ЛИЦЕНЗИ SAP ERP 6.0 ЗА
НУЖДИТЕ НА МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ (МФ)

Притежател	Дата	Версия
Министерство на финансите	2016	1.0

I. Предмет на поръчката

1. Осигуряване на поддръжка тип „Enterprise Support“ за:
 - (a) 456 (четиристотин петдесет и шест) броя лицензи за професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Professional User).
 - (b) 36 (тридесет и шест) броя лицензи за ограничен професионален потребител, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Limited Professional User).
 - (c) 2 (два) броя лицензи за потребител разработчик, версия SAP ERP 6.0 (SAP ERP 6.0 Developer User).
2. Поддръжка на базата данни DB2 в съществуващата ѝ ver. 7.0 или по-висока версия.
3. Абонамент за стандартна поддръжка на операционната система Red Hat Enterprise Linux в съществуващата ѝ 5.3 или по-висока версия, използвана от SAP инсталацията в МФ, осигуряваща достъп до ресурсите на Red Hat Enterprise Linux и Red Hat Network Update за ъпгрейди/ъпдейти и последни версии, приемане на заявки за инциденти през Интернет и по телефон съгласно времената за реакция, осигурени от стандартната поддръжка.
4. Осигуряване на последната актуална безплатна версия на Solution Manager и нейните актуализации в срока на поддръжката.

I. Съществуващо положение

1. Използваната от SAP системата в МФ, база данни е DB2, версия 9.7, а операционната система е Red Hat Enterprise Linux ver. 5.3.
2. Основните внедрени модули и функционалности на SAP ERP 6.0 в МФ са:
 - (a) Управление на държавния сектор;
 - (b) Счетоводство - Главна книга;
 - (c) Счетоводство - Сметки за вземанията;
 - (d) Счетоводство - Сметки за задълженията;
 - (e) Управление на парични средства – Банкови разплащания;
 - (f) Материално стопанство;
 - (g) Дълготрайни активи;
 - (h) Контролинг - Разходно счетоводство;
 - (i) Управление на проекти;
 - (j) Управление на инвестиции.
3. Понастоящем SAP системата е изградена като централизирана система на базата на четири основни сървъра (PRD (2бр), QUA, TST), един за управление на SAP приложния софтуер (SLM – Solution Manager) и един за управление на хардуер и backup. Те са конфигурирани както следва:
 - (a) За Продуктивната система – един сървър, изпълняващ функциите по управление на базата данни и централен приложен сървър (central instance) и един използван за разпределение на натоварването (dialog instance);
 - (b) За тестовата система – един централизиран сървър за базата данни и приложния софтуер;
 - (c) За системата за качество – един централизиран сървър за базата данни и приложния софтуер;

(d) За сървър за управление (Solution Manager System) – един централизиран сървър за базата данни и приложния софтуер;

(e) За управление на хардуера и backup – един сървър, централизирано управляващ наличния хардуер и пазещ резервните копия на системите.

(f) Продуктивната SAP система е инсталирана в основния ИТ център на МФ в гр. София. В резервния ИТ център на МФ се репликират файловете системи на критичните сървъри от София.

4. Потребители на SAP в МФ са всички второстепенни разпоредители с бюджет (ВРБ) към министъра на финансите, всички третостепенни разпоредители с бюджет на Националната агенция за приходите (НАП) и на Агенция „Митници“, всички Управляващи органи и междинни звена на Оперативни програми по Структурните и Кохезионния фонд, в обхвата на дейността на дирекция „Национален фонд“ на МФ като сертифициращ орган.

II. Изисквания към Участника

Участникът следва да:

1. Докаже, че притежава надлежна оторизация за предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP.

2. Декларира, че разполага с квалифициран технически персонал за предоставяне на услугите по това задание, включително поддръжката на DB2 и Red Hat Enterprise Linux като посочи най-малко 4 (четири) броя специалисти за предоставяне на услуги по поддръжка тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP.

3. Декларира, че най-малко двама от специалистите, отговарящи за изпълнение на поддръжката тип „Enterprise Support“ на лицензиран софтуер на SAP, ще изпълняват служебната си функция на територията на град София.

4. Предоставя услугите по това задание на територията на гр. София, тъй като при възникване на критичен проблем, проблем с „висок“ или „много висок“ приоритет, съгласно условията на поддръжката на SAP се осъществява постоянен качествен контрол, като може да се наложи помощ от компетентен SAP специалист на място, в Министерство на финансите (МФ) съгласно посоченото в т. (б).

5. Представи подробно описание на услугите, включени в **SAP Enterprise Support** и посочи начина на предоставяне на поддръжката на МФ, сроковете за изпълнение при констатирани недостатъци, проблеми и/или грешки във функционирането на лицензирания софтуер на SAP и лицензите съобразно това задание.

6. Посочи консултант по поддръжка (контактно лице) от собствената си организация, който да:

(a) Организира предоставянето на проверки на качеството заедно с експертите от Глобалната поддръжка на SAP;

(b) Оказва съдействие на Възложителя при разработването и въвеждането на препоръките, събрани по време на предоставените услуги по поддръжка;

(c) Осъществява редовни последващи коментари с Възложителя относно договорените действия за решаване на проблеми, свързани с поддръжката;

(d) Планира обслужването заедно с Възложителя и инициира предоставянето на услуги от SAP в обхвата на **SAP Enterprise Support**;

- (e) Изпълнява ролята на допълнително по-високо ниво в процеса на поддръжка;
- (f) Възложителят ще определи контактни лица, които имат правото да се свързват с Глобалната поддръжка на SAP.
- (g) Възложителят разполага с екип, който поддържа експлоатацията, въвеждането на подобренията, качеството на бизнес процесите и системите, свързани със SAP софтуера на Възложителя.
- (h) Комуникацията между консултанта и Възложителя се извършва на български език.

III. Основни изисквания към поддръжката на SAP лицензи, базата данни и операционната система

1. **SAP Enterprise Support**, предоставян за Възложителя, следва да осигурява всички услуги, включени в **SAP Enterprise Support** и да обхваща:

(1) Продължително подобрене и иновации

(a) Нови софтуерни версии на лицензирани решения, както и инструменти и процедури за преминаване към нови версии.

(b) Помощни пакети - пакети за корекция, намаляващи усилията по внедряването на единични корекции. Помощните пакети могат също да съдържат корекции за адаптиране на съществуващата функционалност към промени в законите и разпоредбите;

(c) За SAP ERP 6.0 – получаване на поне един актуализиращ пакет или друг вид обновяване на календарна година;

(d) Технологични обновявания за поддръжка на операционните системи и базите данни за SAP инсталацията в МФ (Linux RedHat Enterprise и DB2 в съществуващите или по-високи версии). Наличен ABAP програмен код за SAP Software приложения и допълнително разработени и съвместими функционални модули.

(e) Процеси и инструменти за управление на промените в софтуера;

(f) Дистанционно обслужване, което се осигурява от специалисти по решаване на проблеми на SAP;

(g) Достъп до насоки за самообслужване като част от SAP Solution Manager Enterprise Edition;

(h) Най-добри практики за системната администрация на SAP и SAP Solutions Operations за SAP софтуер.

(2) Разширена подкрепа за актуализиращите пакети и други софтуерни актуализации на SAP

(a) Дистанционен контрол, осигурен от експерти на SAP за анализиране на планираните или съществуващите модификации и идентифициране на евентуални конфликти между потребителския код на МФ и актуализиращия пакет и други актуализации, включени в Enterprise Support.

(3) Глобална поддръжка, осигуряваща:

(a) Достъп до SAP Service Marketplace - базата данни от знания на SAP и външната мрежа на SAP за прехвърляне на знания, чрез които SAP предоставя съдържание и услуги за лицензиантите и партньорите на SAP;

(b) SAP бележки за пазара на услуги на SAP, документиращи софтуерните грешки, информация как да се коригират, избягват и заобикалят тези грешки, както и корекции, които да се внедрят в SAP системата. SAP бележките документирант и свързани въпроси, запитвания на клиенти, препоръчвани решения (напр. индивидуални настройки);

(c) SAP помощник - инструмент за инсталиране на специфични корекции и подобрения на компонентите на SAP;

(d) SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(4) Осигуряване на поддръжка за критични проблеми, предоставяща:

(a) Глобално управление на съобщенията от SAP на проблеми, свързани с решения, включително договори за ниво на услуги за първоначално време на реакция и корективни действия);

(b) SAP Център за поддръжка и съвети;

(c) Глобален 24 x 7 анализ на основните причини и ескалационни процедури;

(d) Постоянен качествен контрол;

(e) Анализ на основните проблеми в потребителския код, приложими за съобщения с приоритет „много висок” и „висок” и предоставяне на насоки на Възложителя за решаване на проблема.

(5) Други компоненти и методики:

(a) Наблюдение на компонентите и агентите на системите с цел оптимизация на наличните ресурси със SAP EarlyWatch Alert;

(b) Събиране на компоненти за системи с цел докладване на статуса на решенията;

(c) Съдържание и допълнителни инструменти, предназначени за повишаване на ефективността, които могат да включват методи за внедряване и стандартни процедури, най-добри практики, ръководство за внедряване, комплекти бизнес конфигурации и индивидуално наблюдение;

(d) Участие в общността от клиенти и партньори на SAP (чрез SAP Service Marketplace), осигуряваща данни за най-добрите практики и предложения за услуги.

(6) Глобално управление на съобщенията и споразумение за ниво на услуги.

(a) За критични проблеми и такива с най-висок приоритет, следва да се осигури достъп до „Център за поддръжка и съвети” на SAP, осъществяващ:

- Дистанционна поддръжка за критични проблеми -

центърът да действа като допълнително ниво на ескалация, позволяващ 24 x 7 анализ на основните причини и идентификация на проблема;

- Непрекъснат качествен контрол на планирането на доставка на услуги в сътрудничество с екипа на Възложителя, включително координация на графика и доставките;

- Дистанционна сертификация на SAP Customer Center of Expertise, когато това бъде поискано от Възложителя;

- Осигуряване на инструкции, когато постоянния контрол на качеството, планът за действие и/или писмените препоръки на SAP показват критичен статус;

- За критични проблеми, времето за реакция е до 15 минути като Участникът, избран за Изпълнител, следва да осигури до 1 час свой специалист на място, в сградата на МФ, който, съвместно с екипа на Възложителя да работи до пълното отстраняване на проблема.

(b) По отношение на лицензите, Участникът следва да осигури за получени съобщения за инциденти, проблеми и/или грешки, свързани със SAP системата на МФ:

- Време за реакция за съобщения с: *Приоритет 1 (“Много висок”); Приоритет 2 (“Висок”); Приоритет 3 (“Нисък”);*

- Време за отстраняване за всеки един от приоритетите, посочени по-горе;

- Начините за отстраняване на всеки инцидент/проблем спрямо зададения приоритет (например корективни действия, осигуряване на временно решение, план за действие и др.);

- Времената за реакция и за отстраняване на всеки един от приоритетите за съобщения при възникване на инциденти, проблеми и/или грешки са както следва:

- Много висок приоритет – реакция до 30 минути след уведомяването от страна на Възложителя и време за отстраняване до 4 часа;

- Висок приоритет – реакция до 1 час след уведомяването от страна на Възложителя, време за отстраняване до 1 работен ден;

- Нисък приоритет – реакция до 1 ден след уведомяването от страна на Възложителя и време за отстраняване до 5 работни дни.

- Всички посочени по-горе приоритети са определят от Възложителя. Допуска се някои от приоритетите да бъдат променени при взаимна договореност между Възложителя и Изпълнителя в случай, че Изпълнителят, в резултат на анализ на проблема и неговия приоритет, предостави мотивирано искане по електронната поща на Възложителя.

(7) SAP постоянен контрол на качеството.

(a) В случай на критични ситуации, свързани със SAP софтуерно решение (като например ъпгрейд, мигриране или ключови проблеми), SAP следва да осигури поне един постоянен контрол на качеството (“постоянен контрол на качеството” или “ПКО”) за календарна година. Постоянният контрол на качеството

може да се състои от една или повече ръчни или автоматични сесии за дистанционно обслужване. SAP следва да достави и допълнителен постоянен контрол на качеството в случаи, когато SAP EarlyWatch Alert е докладвала критични съобщения или в случаите, когато МФ и Центърът за съвети на SAP са се договорили взаимно, че такава услуга е необходима за справяне с ключови проблеми. В края на постоянния контрол на качеството SAP ще предостави план за действие и/или писмени препоръки при необходимост.

(8) SAP Solution Manager Enterprise Edition.

SAP Solution Manager Enterprise Edition следва да позволява използването му за:

- (a)** доставка на услуги за поддръжка на Възложителя, решения, включително доставка и инсталация на софтуер и технологии за поддръжка на решенията;
- (b)** работата на центъра за поддръжка и съвети и дистанционни диагностични инструменти за решенията на Възложителя;
- (c)** управление на приложенията на Възложителя, решения включващи внедряване, тестване, управление на исканията за промени и постоянно подобряване на решенията;
- (d)** администрация, наблюдение и доклади за решенията на Възложителя. Използването на SAP Solution Manager Enterprise Edition се ограничава само до решенията на Възложителя.

2. Място на изпълнение

Мястото на изпълнение на поръчката е сградата на МФ, намираща се в гр. София, ул. „Раковски“ № 102.

3. Срок – 12 (дванадесет) месеца.

4. Дефиниции

(a) Продуктивна система - работеща SAP система, използвана за изпълнение на вътрешните операции на Възложителя, в която се записват данни на отделни ведомства.

(b) Сервизна сесия - поредица от дистанционно извършвани дейности и задачи по поддръжка, за събиране на допълнителна информация за анализ на продуктивна система, резултатът от които е списък с препоръки. Сервизната сесия може да бъде проведена ръчно, като самообслужване или напълно автоматично.

(c) Критичен проблем – налице са последствия, при които SAP продуктивната система не работи напълно или частично и което води до невъзможност за осъществяване на каквито и да е било транзакции.

(d) Много висок приоритет – налице са последствия, водещи неработоспособност и блокиране на SAP модул(и) и невъзможност за изпълняване на дейности и транзакции през тях;

(e) Висок приоритет – налице са последствия, водещи до неправилни или нефункциониращи функции на модул(и) на SAP системата, водещи до невъзможност за осъществяване на действия за извършване на транзакции;

(f) Нисък приоритет – налице са последствия, създаващи неудобства при изпълнението на определени работни процеси в системата на МФ.

(g) Работно време – официалното работно време на Възложителя от 09:00 ч. до 17:30 ч. от понеделник до петък включително без официалните празници.

(h) Календарно тримесечие - периодът от три месеца, завършващ съответно на 31-ви март, 30-ти юни, 30-ти септември и 31-ви декември на всяка календарна година.