

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ /ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ/

I. ПЪЛНО ОПИСАНИЕ НА ПРЕДМЕТА НА ПОРЪЧКАТА

1. Предмет на обществената поръчка

Предметът на настоящата поръчка е **“Техническа помощ и поддръжка на хардуера и базов софтуер в Агенцията по геодезия, картография и кадастър и 28-те служби по геодезия, картография и кадастър“**.

1. Описание

Предметът на поръчката е изграждането на **„Техническа помощ и поддръжка на хардуера и базов софтуера в Агенцията по геодезия, картография и кадастър и 28-те служби по геодезия, картография и кадастър“**. Техническата помощ и поддръжката трябва да включват администриране на системен и базов приложен софтуер, администриране на телекомуникационната система, технически съвети, анализи и консултации и помощ по експлоатацията на ИКТ системите на АГКК, миграция на услуги към нови версии на софтуера, поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk), Поддържане на съществуващия хардуер съгласно Приложение 1 в АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят с техника, собственост на АГКК, обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.

2. Място и срок за изпълнение на поръчката

2.1. Място: АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят с техника, собственост на АГКК. Данни за СГКК и изнесените работни места са посочени на сайта на АГКК, сектор *Контакти*: <http://www.cadastre.bg/contacts>

За периода на действие на договора, без промяна стойността на услугата, Възложителят има право да променя броя на работните места в рамките на съответните населени места и области.

2.2. Срок: Срокът за изпълнение на поръчката е до 24 месеца, считано от датата на подписване на договор.

3. Предоставяне на документация за участие

Всяко лице може да изтегли документацията за участие в електронен вид от профила на купувача на интернет адреса на АГКК: <http://www.cadastre.bg/>.

II. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Агенция по геодезия, картография и кадастър (АГКК) е изпълнителна агенция към Министъра на регионалното развитие и благоустройството и е създадена на основание Закона за кадастър и имотния регистър (ЗКИР). АГКК изпълнява приета с решение на

Министерския съвет Дългосрочна програма за дейността по създаването на кадастъра и имотния регистър. Основна задача на Агенцията е създаването и поддържането на кадастралната карта и регистри на страната, с което да се повиши правната сигурност при сделките с недвижими имоти и да се подпомогне развитието на поземлено-имотните отношения за постигане на ефективен пазар на недвижими имоти (съответно увеличаване на инвестициите в строителството, земеделието, търговията, производството и услугите).

АГКК има 28 териториални звена - служби по геодезия, картография и кадастър (СГКК), разположени в административните центрове на областите. В изпълнение на своята програма Агенцията възлага на правоспособни фирми-изпълнители по ЗКИР систематичното създаване на кадастрална карта и регистри за определени територии. Заинтересованите граждани и организации възлагат на правоспособни лица по ЗКИР спорадично създаване на кадастрална карта за единични или група поземлени имоти или промяна на граници в действаща кадастрална карта.

Службите по геодезия, картография и кадастър подпомагат от страна на АГКК правоспособните изпълнители в процеса на създаване на кадастрална карта и регистри, провеждат процедурите по приемане на крайният продукт и неговото поддържане и предоставят на клиентите услуги и кадастрална информация.

ИЗПОЛЗВАНИ СЪКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНИ

Съкращение	Значение
МРРБ	Министерство на Регионалното Развитие и Благоустройството
АГКК	Агенция по Геодезия Картография и Кадастър
СГКК	Служба по Геодезия Картография и Кадастър
ИРМ	Изнесено Работно Място към СГКК
СМДВ	Configuration Management Data Base
ИКТ	Информационни и Комуникационни Технологии
ЗКИР	Закон за кадастъра и имотния регистър

III. ЦЕЛИ, ОЧАКВАНИ РЕЗУЛТАТИ, ПРЕДМЕТ НА РАБОТАТА И ЗАДАЧИ

1. Цели и очаквани резултати

1. Подпомагане администрирането на хардуерните системи и на софтуерните продукти в АГКК и всички СГКК.
2. Осигуряване безпроблемната работа на информационните услуги и информационно-комуникационната инфраструктура на АГКК.

3. Предоставяне на технически съвети и помощ на АГКК и СГКК и други потребители по използване на хардуера и софтуера.
4. Поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk) за потребителите на хардуера и софтуера в АГКК и СГКК.
5. Поддържане на съществуващия хардуер съгласно Приложение 1 в АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят с техника, собственост на АГКК.
6. Предоставяне на обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.
7. Осигуряване на високо ниво на наличност на услугите (до 99.99% за критичните услуги).
8. Намаляване на нивото престоите, предизвикани от повреди на хардуера и от проблеми в системния и приложен софтуер.
9. Запазване или подобряване на производителността на системите в дългосрочен план.
10. Миграция на системите към най-нови налични и достъпни версии.

2. Предмет на работата и задачи

Изпълнителят ще отговаря за:

2.1. ХАРДУЕР: Поддържане на място на съществуващия хардуер в АГКК, СГКК и изнесените работни места съгласно Приложение 1, комуникации с доставчика на Интернет услуги и с доставчика на услугата гарантирана свързаност между звената на АГКК. Тази поддръжка включва само хардуера с изтекла гаранция. За устройствата, които са в период на гаранционна поддръжка, изпълнителят поддържа комуникация с фирмата, отговорна за поддръжката, и организира ремонта или подмяната на устройството. След изтичане на гаранционния договор, тези устройства стават обект на поддръжката по настоящето задание за оставащия период на договора.

Възложителят има право да променя списъка с ползваната техника, по всяка време на действие на договора, като намалява или увеличава броя на устройствата (хардуера).

Условия за първоначална диагностика:

- 2.1.1. Изпълнителят извършва първоначална диагностика на техниката за установяване на съответствието ѝ с експлоатационните условия и изисквания, което се удостоверява с двустранно подписан протокол от представител на двете страни – АГКК/СГКК и Изпълнителя;
- 2.1.2. Изпълнителят прави предложение за отстраняване на констатирани при диагностиката проблеми (ремонт или замяна на дефектирани компоненти и устройства) или предложение за бракуване;
- 2.1.3. Предложението трябва да бъде базирано на техническа и финансова оценка на проблема;
- 2.1.4. Първоначалната диагностика се извършва в срок до 1 месец от сключване на договора.

Условия за извънгаранционна поддръжка:

- 2.1.5. Следгаранционното сервизно обслужване включва дейности като: приемане на заявки за проблеми, диагностика, профилактика, почистване на техниката, ремонт на дефектиралите устройства и подмяна с нови части на ремонтно-непригодните.
- 2.1.6. Следгаранционното сервизно обслужване включва допълнителни дейности като: предоставяне на консултации за по-ефективна експлоатация на техниката, обосновани предложения за бракуване и надграждане на поддържаната техника.
- 2.1.7. Изпълнителят предлага в офертата (техническото предложение) схема за извършване на профилактика на поддържаната техника, която включва описание на извършваните дейности и е с периодичност минимум веднъж годишно Или три пъти за периода на поддръжката.

Изпълнителят изготвя съгласуван с Възложителя график за извършване на профилактиката.

- 2.1.8. Изпълнителят представя план за изпълнение на проекта като част от техническото предложение. Като минимум планът следва да включва график и описание на профилактиката, методология за работата с резервни части одобрена от АГКК – снабдяване, складиране и подмяна, график и методология за системно администриране, описание на ресурсите, които Изпълнителя ще използва при изпълнение на проекта, план за управление на риска и анализ на риска за проекта.
- 2.1.9. Изпълнителят прави предложение за отстраняване на констатирани проблеми (ремонт или замяна на дефектирали компоненти и устройства) или предложение за бракуване;
- 2.1.10. Всяко предложение от страна на Изпълнителя трябва да бъде базирано на техническа и финансова оценка на проблема;
- 2.1.11. След съгласуване с Възложителя Изпълнителят извършва ремонт на приетата за сервизно обслужване неизправна техника, замяна на дефектирали компоненти с цел въвеждането и поддържането ѝ в техническа и функционална изправност;
- 2.1.12. Заменените от Изпълнителя повредени части и елементи остават собственост на Възложителя. Новите вложени при ремонта или замяната части и елементи при влагането им стават собственост на Възложителя. Вложените части и елементи следва да отговарят на съответните стандарти за качество и да гарантират безпроблемното функциониране на ремонтираните устройства ;
- 2.1.13. Сервизното обслужване се извършва по местонахождението на техниката при Възложителя или в сервизната база на Изпълнителя, като транспортът от местонахождението на техниката при Възложителя до сервизната база и обратно е за сметка на Изпълнителя.
- 2.1.14. Изпълнителят ще следи за сроковете на изпълнение на съответното решение в течение на изпълнението на работата, ще наблюдава или прилага решения и в двата случая (както когато това са задължения на Изпълнителя, така и когато са задължения на външна фирма) и ще изпълнява процесите съгласно подписаните договори.

2.2. СОФТУЕР: Поддръжка на място, администране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастъра и на базите данни съгласно следния списък:

- MS Windows на работните станции
- MS Windows Server и Active Directory
- MS Exchange Server
- Cisco IOS за рутерите, Cisco IOS за суичовете, Cisco IOS за защитните стени,
- СУБД Oracle, MySQL и PostgreSQL
- Администриране и конфигуриране на дискови масиви
- Софтуер за наблюдение на сървъри, бази данни, мрежови устройства и други инфраструктурни компоненти
- UNIX/Linux операционни системи в частност Sun Solaris и GNU Debian Linux
- Управление софтуер за клъстер от UNIX сървъри - Sun Cluster Software
- Управление на софтуер за виртуализация XEN и виртуални машини
- Уеб сървъри и сървъри за уеб-базирани приложения (WEB Servers & WEB Application Servers)
- Софтуер за управление на опашки
- MS Office на работни станции
- Антивирусен софтуер
- Инсталация на потребителски приложни програми

2.2.1. Работата включва **ВСИЧКИ** дейности по системната администрация и администрацията на базите данни, включително настройка, потребителска поддръжка, оптимизация на скоростта, оптимизация на комуникацията, защита на работните места, патчове, актуализиране и защита.

2.2.2. Работата включва **ВСИЧКИ** дейности по конфигурация на мрежовите устройства в АГКК и СГКК.

2.2.3. В задълженията на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ НЕ се включва отстраняване на бъгове в информационните системи за пространствени данни в АГКК, разработени за изпълнение на специалните функции на Агенцията и обект на отделна специализирана поддръжка:

- Интегрирана информационна система за кадастър и имотен регистър (ИИСКИР),
- Кадастрална административна информационна система (КАИС),
- Система за управление на електронния архив на Геокартфонд (СУАЕГ),
- Система за специализирани данни по ЗУЧК,
- Система за управление на регистъра на географските имена,

- Система за предоставяне на данни и услуги по INSPIRE

- 2.2.4. Изпълнителят ще работи съгласно с най-добрите практики и в края на договора ще предаде на Възложителя списъците на проверките и другата помощна документация на дейността.
- 2.2.5. Изпълнителят трябва да планира своята работа в АГКК и СГКК, за да се гарантира нормалната работа в тях. При поискване от страна на координатора от АГКК, Изпълнителят е длъжен да посети съответната служба.

Условия за първоначален анализ:

- 2.2.6. Изпълнителят извършва първоначален анализ на конфигурациите на описания софтуер и прави предложение за оптимизация, което се удостоверява с двустранно подписан протокол от представител на двете страни;
- 2.2.7. След съгласуване с възложителя на направените предложения, Изпълнителят съдейства при отстраняване на констатирани при анализа проблеми;
- 2.2.8. Първоначалният анализ се извършва в срок до 1 месец от сключване на договора.

2.3. СИСТЕМНИ ОПЕРАТОРИ: Изпълнителят ще трябва да осигури 26 системни оператори за СГКК в областните градове и един системен оператор за административните звена в гр. София, които да работят на място със служителите на Възложителя.

- 2.3.1. Техните задължения включват поддръжка на работните станции, като потребители с разширени пълномощия, на доставения хардуер и базов софтуер – основни проверки за това дали системите са в добро състояние, инсталация и почистване на компютрите, CD устройствата, мишките, периферните устройства, принтерите и факс машините, комуникационното оборудване, поддръжка на системите на кабелните мрежи, оказване на помощ на обикновените потребители на системите в упражняването на ежедневните им задължения.
- 2.3.2. Тези специалисти ще извършват своите задължения в рамките на минимум две посещения на седмица за всяка СГКК. Графика за посещенията в СГКК се изготвя съвместно с Началника на съответната служба. При възникване на проблем и подаване на заявка от Клиента извън уговорения график, Изпълнителят трябва да осигури реакция до 2 часа за посещение на място, а при сериозен проблем, засягащ работоспособността на цялата служба срока е 1 час.
- 2.3.3. Системния оператор за град София ще изпълнява задълженията си в официалните работни дни с работно време от 8.30 до 17 часа.
- 2.3.4. За изпълнение на задачи може да се наложи системния оператор да работи по-дълго от определеното работно време.
- 2.3.5. На системните оператори е забранено да изнасят извън службата каквито и да е данни и служебна информация.

2.4. СПЕЦИАЛИСТИ ПО СПЕЦИАЛИЗИРАН СОФТУЕР: Изпълнителят трябва да осигури специалисти по администриране и конфигуриране на MS Windows Server и Active Directory, MS Exchange Server, ISA Сървър, Софтуер за наблюдение на сървъри, бази данни, мрежови устройства и други инфраструктурни компоненти, UNIX/Linux операционни системи в частност Sun Solaris и GNU Debian Linux, Управление на софтуер за виртуализация XEN и виртуални машини, Управление софтуер за клъстер от UNIX сървъри - Sun Cluster Software, Уеб сървъри и сървъри за уеб-базирани приложения (WEB Servers & WEB Application Servers), Oracle, PostgreSQL, администриране и конфигуриране на дисково масиви. Тези специалисти ще извършват дейности по администриране и конфигуриране на описаните софтуери при необходимост, след подаване на заявка от АГКК. Сроктът на реакция е до 2 часа от подаване на заявка и 1 час при сериозни проблеми, засягащи работоспособността на ключови системи или услуги за гражданите. Допуска се за съвременното отстраняване на проблемите да бъде предоставен отдалечен достъп до информационните ресурси и системи на АГКК.

2.5. СПЕЦИАЛИСТ ПО КОНФИГУРИРАНЕ НА МРЕЖОВИ УСТРОЙСТВА Изпълнителят трябва да осигури специалист по администриране и конфигуриране на мрежови устройства. Този специалист ще извършва дейности по администриране и конфигуриране на мрежовите устройства при необходимост, след подаване на заявка от АГКК. Сроктът на реакция е до 2 часа от подаване на заявка или 1 час при наличието на сериозен проблем, засягащ работата на цяло звено или служба. Допуска се за съвременното отстраняване на проблемите да бъде предоставен отдалечен достъп до мрежовата инфраструктура на АГКК.

2.6. СИСТЕМА ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА (HELP-DESK): Изпълнителят трябва да организира система за техническа поддръжка по методика, одобрена от Възложителя.

- 2.6.1. Изпълнителят трябва да открие един електронен адрес и телефон за комуникации.
- 2.6.2. Изпълнителят трябва да поддържа софтуера за осъществяването на техническата поддръжка и да обслужва софтуера и заявките, генерирани с негова помощ.
- 2.6.3. Изпълнителят трябва да приема и описва ВСИЧКИ заявки във всичките им етапи, свързани с технически проблеми, касаещи хардуера, софтуера и комуникациите.

Забележка:

Всички разходи, свързани с привличането, обучението и заплащането на персонал, както и разходите за техническа поддръжка, са задължение на Изпълнителя. Оборудването, транспортът и другите оперативни разходи са за сметка на Изпълнителя.

IV. РАБОТНИ ПРОДУКТИ

1. Ежемесечен отчет, съдържащ описание на: дейностите във връзка с техническата поддръжка, извършената работа с отдалечен достъп, извършените посещения в

Агенцията и службите по кадастъра и извършените работи във всяка от тях, отчет за вложените резервни части.

2. Агенцията може да изиска отчети от Изпълнителя относно специфичен проблем или въпрос от системата за техническа поддръжка по всяко време.
3. Всеки системен оператор в областните градове ежесечно изготвя отчет до началника на съответната СГКК, като копие от този отчет се включва обобщения месечен отчет на централно ниво.

V. ОГРАНИЧЕНИЯ ОТНОСНО ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ДАННИТЕ

АГКК е собственик на софтуерните приложения и на правата на ползване и извършване на модификации в тях.

Всички данни, съхранени и въведени в базата данни посредством софтуерните приложения и възложени в рамките на всеки договор съгласно настоящото техническо задание остават собственост на АГКК.

Данните не могат да бъдат копирани или задържани под каквато и да е форма от момента на изпълнение на договора, като всички носители съдържащи копия на данни трябва да бъдат предадени на АГКК.

Данните съхранявани на харддискете на компютрите на Изпълнителя трябва да бъдат изтрети от харддискете при завършване на договора, като Изпълнителят трябва да изготви и предаде подписана декларация за изпълнението на това изискване.

VI. УСЛОВИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

Период на изпълнение

Нуждата от услуги по поддръжката е за период от 24 месеца, с възможност за продължаване срока на изпълнение на услугите до 36 месеца.

1. Финансови условия:

- Предложената цена за извънгаранционно обслужване на техниката включва: цените на диагностиката и профилактиката; цената на ремонта на място при оборудването или в сервиза; транспортни разходи и всички други разходи по качественото отстраняване на повредите и осигуряване на работоспособността на поддържаната техника;
- Цена на извънгаранционно обслужване на техниката не включва: цената на новите части и компоненти, необходими за замяната на дефектиралите такива;
- За всеки конкретен случай цените се съгласуват с Възложителя. При несъгласие от страна на Възложителя с предложената цена, Възложителя си запазва правото да изиска доставката на необходимия компонент през друг доставчик или сам да набави необходимата част.

2. Срокове за отстраняване на повреди:

Изпълнителят трябва да предложи процедура за приемане на заявката за проблем и действия за отстраняването им като:

- Работата на Изпълнителя трябва да бъде насочена към избягване на недостатъци или ненормална работа на системите чрез въвеждането на превантивни мерки, обхващащи комуникационното оборудване, работните станции и потребителския софтуер. Времето за реакция на Изпълнителя след първоначалното уведомяване за възникнал проблем е два часа от 08.30 до 17.00 часа в рамките на работната седмица или един час при наличието на сериозен проблем, засягащ работоспособността на цяло звено или служба;
- Времето за отстраняване на възникнал хардуерен, софтуерен и/или комуникационен проблем - до 24 часа считано от момента на заявката;
- При невъзможност проблемът да бъде отстранен в рамките на изискваното време, Изпълнителят предоставя на Възложителя обратна техника за временно ползване до отстраняване на проблема. Обратната техника трябва да е с параметрите и функционалност най-малко еквиваленти на тези на повредената.

Горепосочените изисквания се отнасят както за АГКК, така и за всички СГКК.

VII. ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

Изпълнителят ще отчита дейността си пред ръководител на проекта и координатор, определени за АГКК.

Отчитането на извършената работа става посредством ежемесечни отчети (електронен носител и на хартия) за извършените съгласно Техническото задание дейности. Дейността на системните оператори се заверява пред началниците на СГКК, а за град София пред координатора на проекта за АГКК. Отчетите съдържат описание на извършените в течение на предишния месец дейности, включително:

- продължителност на присъствието в административните звена на АГКК;
- датите на изпълнение на всички дейности, предмет на настоящия договор;
- типовете на повдигнатите въпроси, срещнатите проблеми и предоставените консултации;
- резюме на предложеното или изпълнено решение.

Папката, с ежемесечните отчети съдържаща детайлно специфичните проблеми, дейности, проследяване на отделните случаи и решения се предава отделно. Повтарящите се дейности се включват в нея, като се отчитат в табличен вид представящ тяхното извършване.

При приключване на договор ще се представи обобщаващ доклад, съдържащ анализ на извършената работа и срещнатите основни проблеми и препоръки за тяхното решаване.

Забележка:

Допуска се сключване на допълнително споразумение по отношение на промяната на броя на поддържаната техника при необходимост от бракуване или други причини.

VIII. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Техническите предложения на участниците в процедурата трябва да съдържат:

- Пълно описание на начина на изпълнение на поръчката и предложение за организация на работа по изпълнение на договора с оглед изпълнение на изискванията по Техническата спецификация;
- Методика за предоставяне на техническата поддръжка и описание на процесите, приложими при изпълнението на техническата поддръжка;
- Методика за оказване на техническа помощ и системно администриране и процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им;
- План и график за изпълнение;
- Схема и график за извършване на профилактика;
- Описание на Help Desk системата;
- Методология за работата с резервни части и оборотни устройства
- План за управление на риска и анализ на риска за проекта: Участниците следва да представят план за управление на риска и анализ на риска, в следните минимално заложен групи рискове: правни рискове, икономически и финансови рискове, стратегически рискове, административни рискове, организационни и инфраструктурни рискове;
- Предложение за дейности по обновяване (миграция) на наличните системи към по-нови и достъпни версии.

Приложения:

Приложение № 1.1. Списък с наличната техника в АГКК и СГКК