

Техническа спецификация

1. Предмет на обществената поръчка

Предметът на настоящата поръчка е **“Техническа помощ и поддръжка на хардуера и базов софтуера в АГКК и СГКК”**

1.1. Описание

Предметът на поръчката е изграждането на **„Техническа помощ и поддръжка на хардуера и базов софтуера в АГКК и СГКК“**. Техническата помощ и поддръжката трябва да включват поддръжка на хардуерни компоненти на сървърна, компютърна, периферна и комуникационна техника, администриране на базов софтуер на персоналните компютри в АГКК и СГКК, технически съвети, анализи и консултации и помощ по експлоатацията на компютърната и периферна техника в АГКК и СГКК, миграция 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.

1.2. Прогнозна стойност на поръчката – 550 000 (петстотин и петдесет хиляди) лв. без ДДС.

2. Място и срок за изпълнение на поръчката

2.1. Място: АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят с техника, собственост на АГКК, съгласно Приложение 2.

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

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

1. Цели и очаквани резултати

1. Подпомагане администрирането на хардуерните системи и на базовите софтуерните продукти в АГКК и всички СГКК.

2. Предоставяне на технически съвети и помощ на АГКК и СГКК и други потребители по използване на хардуера и софтуера.
3. Поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk) за потребителите на хардуера и софтуера в АГКК и СГКК.
4. Поддържане на съществуващия хардуер съгласно Приложение 1 в АГКК, СГКК и изнесените работни места, които работят с техника, собственост на АГКК.
5. Осигуряване на физическа свързаност на съществуващия хардуер в информационно-комуникационната среда 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 базовия софтуер.
9. Запазване или подобряване на производителността на системите в дългосрочен план.
10. Актуализация 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. Списъкът по Приложение 1 подлежи на промяна, като същата се приема след съгласие от страна на Възложителя и Изпълнителя.

Промяната на Приложение I може да се състои в отпадане или добавяне на техника. Отпадането на техника ще става при бракуване с протокол, издаден от Изпълнителя. Добавянето на техника става при закупуване на нова гаранционна техника. В приложението е посочена и гаранционната техника, която след края на гаранционния период ще стане част от поддържаната техника

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 дефектирали 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 два пъти за периода на поддръжката.

2.1.8. Изпълнителят изготвя съгласуван с Възложителя график за извършване на профилактиката.

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 влягането 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 за ремонт 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 по гаранционно обслужване на техника, доставена от трети лица, в периода на гаранцията на тази техника, съгласно подписаните договори за доставка.

2.2. СОФТУЕР: Поддръжка на място, администране и конфигуриране на съществуващия базов софтуер по компютрите в АГКК и СГКК съгласно следния списък:

- Операционни системи MS Windows на работните станции
- MS Office на работни станции
- Антивирусен софтуер
- Инсталация на потребителски приложни програми

2.2.1. Работата включва ВСИЧКИ дейности по администриране и конфигуриране на персоналните компютри и периферната техника в АГКК и СГКК.

2.2.2. 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 геограсфките имена,
- Система за предоставяне на данни и услуги по INSPIRE

2.2.3. 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.

2.2.4. 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:

2.2.5. 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;

2.2.6. След съгласуване с възложителя на направените предложения, Изпълнителят съдейства при отстраняване на констатирани при анализа проблеми;

2.2.7. Първоначалният анализ се извършва в срок до 1 месец от сключване на договора.

2.3. СИСТЕМНИ ОПЕРАТОРИ: Изпълнителят ще трябва да осигури 27 системни оператори – 26 за СГКК в областните градове без гр.София и един системен оператор за административните звена в сградата на АГКК, в гр. София (Централно управление, СГКК София и СГКК Софийска област), 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 и DVD 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. Системните оператори (26) в СГКК извън гр.София 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. Не се допуска едно лице да изпълнява функциите на системен оператор за СГКК в два различни областни града, тъй като няма да може да се отзове и реагира в случай на едновременни инциденти в двете локации.

2.3.4. Системния оператор за град София ще изпълнява задълженията си в официалните работни дни с работно време от 9.00 до 17:30 часа.

2.3.5. За изпълнение на задачи може да се наложи системния оператор да работи по-дълго от определеното работно време.

2.3.6. На системните оператори е забранено да изнасят извън службата каквито и да е данни и служебна информация.

Възложителят не поставя изискване за образование и опит към системните оператори. **Извън изискваните 27 системни оператора, участника следва да разполага с екип за изпълнение на поръчката, включващ Ръководител на екипа и ключови експерти, както следва:**

2.4. РЪКОВОДИТЕЛ НА ЕКИПА

- висше образование с образователно-квалификационна степен в една от следните области - "Информатика и компютърни науки", "Комуникационна и компютърна техника", "Математика", "Електротехника, електроника и автоматика" (съгласно Класификатора на областите на висшето образование и професионалните направления, утвърден с ПМС № 125 от 2002г.), или еквивалентна образователна степен, придобита в чужбина, в еквивалентни на посочените области;

- Сертификат за квалификация по поне една методология за управление на проекти (например на PMI или PRINCE2 или др.);

- Сертификати по поне една методология за управление на услугите (например ITIL, ITSM и др.), на ниво по-високо от базово в областите Дизайн на услугите (Service Design), Стратегия на услугите (Service Strategy), Управление на услугите (Service operations) и Постоянно подобряване на услугите (Continual Service Improvement).

- Общ професионален опит като ръководител на екип при изпълнението на дейности в областта на информационните системи – минимум 1095 дни;

- Специфичен опит като ръководител на екип при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на поддръжката на информационни системи и информационна инфраструктура – минимум 2 успешно изпълнени дейности (договор/проект или др. подобно).

Минималните задължения на ръководителя на екипа са:

- отговаря за организацията, контрола и цялостното и изпълнение на обществената поръчка, като гарантира правилното изпълнение на всички компоненти предмет на поръчката.

- създава и поддържа връзки с всички партньори, участващи в изпълнението на проекта, като и с други свързани проекти.

- гарантира своевременното и ефективно изпълнение на проекта в съответствие с Техническата спецификация и графика за изпълнение.

- Ръководи подготовката и изготвя планове, анализи и стратегии за изпълнение на проекта, за управление на услугите (стратегия, дизайн и операции) и за развитие на информационната инфраструктура.

2.5. КЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ ПО ХАРДУЕРНИ КОМПОНЕНТИ

2.5.1. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО ХАРДУЕРНИ КОМПОНЕНТИ НА СЪРВЪРНИ СИСТЕМИ И ДИСКОВИ МАСИВИ

- Валиден сертификат/документ за премината квалификация по хардуерна поддръжката на сървъри и дискови масиви.

- Общ професионален опит в областта на хардуерните системи и технологии – минимум 730 дни

- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на поддръжката на

хардуерни компоненти на сървърни системи и дискови масиви - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).

- Минимални задължения – оказват експертна помощ на системите оператори при специфични проблеми с поддръжката на хардуерни компоненти на сървърни системи и дискови масиви

2.5.2. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО ХАРДУЕРНИ КОМПОНЕНТИ НА ПЕРСОНАЛНИ КОМПЮТРИ

- Валиден сертификат/документ за премината квалификация по поддръжката на персонални компютри.

- Общ професионален опит в областта на хардуерните системи и технологии – минимум 730 дни

- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на поддръжката на хардуерни компоненти на персонални компютри - 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).

- Минимални задължения – оказват експертна помощ на системите оператори при специфични проблеми по хардуерната поддръжката на персоналните компютри.

Кандидатът може да посочи и един експерт по хардуерни компоненти, който да изпълнява задълженията и функциите на „ключов експерт по хардуерни компоненти на сървърни системи и дискови масиви, и на „ключов експерт по хардуерни компоненти на персонални компютри“, но трябва да докаже, че той покрива кумулативно необходимите изисквания за тези експерти, като посочи отделно опита му за всяка от позициите.

2.6. КЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ ХАРДУЕР ПЕРИФЕРНИ УСТРОЙСТВА:

2.6.1. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ХАРДУЕР ПЕРИФЕРНИ ПЕЧАТАЩИ УСТРОЙСТВА

- Валиден сертификат/и за поддръжката на печатащи устройства от водещи производители (HP, Brother, Lexmark, Canon, Kyocera и др.).

- Общ професионален опит в областта на печатащи устройства – минимум 730 дни

- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на поддръжката и/или конфигуриране и/или администрирането на печатащи устройства - 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).

- Минимални задължения – оказват експертна помощ на системите оператори при специфични проблеми по поддръжката на периферните печатащи устройства.

2.6.2. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ХАРДУЕР ПЕРИФЕРНИ СКАНИРАЩИ УСТРОЙСТВА:

- Валиден сертификат/и за поддръжката на сканиращи устройства от водещи производители (HP, Brother, Lexmark, Canon, Kyocera и др.).

- Общ професионален опит в областта на сканиращи устройства – минимум 730 дни

- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на поддръжката, конфигуриране и администрирането на сканиращи устройства - 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).

- Минимални задължения – оказват експертна помощ на системите оператори при специфични проблеми по поддръжката на периферните печатащи устройства.

Кандидатът може да посочи и един експерт по хардуер периферни устройства, който да изпълнява задълженията и функциите на „ключов експерт хардуер периферни печатащи устройства“, и на „ключов експерт хардуер периферни сканиращи устройства“, но трябва да докаже, че той покрива кумулативно необходимите изисквания за тези експерти, като посочи отделно опита му за всяка от позициите.

2.7. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО MS WINDOWS ОПЕРАЦИОННИ СИСТЕМИ:

- Валиден Microsoft сертификат за администриране на Windows операционни системи .
- Общ професионален опит в областта на администрирането MS Windows операционните системи – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на администрирането на MS Windows операционни системи - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).
- Минимални задължения – оказват експертна помощ на системите оператори при специфични проблеми по поддръжката и администрирането на Windows операционните системи.

2.8. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО СИГУРНОСТ НА УСЛУГИТЕ И НАЛИЧНОСТ НА СИСТЕМИТЕ

- Сертификат/документ за експерт в областта на дизайн и внедряване на IT услуги (ITIL Service Design и ITIL Service Transition) или еквивалентни и сертификати за сигурност на информационните системи.
- Общ професионален опит в областта на дизайн, внедряване и поддръжка на ИТ услуги и информационни системи и технологии - минимум 730 дни.
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на изграждане и развитие на устойчивостта и сигурността на ИТ услугите/системите - 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).
- Минимални задължения - изпълнение на задачи свързани с анализа на текущото състояние и създаване на програма за подобряване на наличността, резервираността и сигурността на ИТ услугите.

Общия опит на ръководителя на екипа и експертите се посочва в дни, специфичния опит се посочва в брой успешно приключили дейности .

2.9. СИСТЕМА ЗА ТЕХНИЧЕСКА ПОДДРЪЖКА (HELP-DESK):

Изпълнителят трябва да организира система за техническа поддръжка по методика, одобрена от Възложителя.

2.9.1. Изпълнителят трябва да открие един електронен адрес и телефон за комуникации.

2.9.2. Изпълнителят трябва да осигури система за въвеждане на инциденти и проследяване на изпълнението им.

2.9.3. Изпълнителят трябва да приема ВСИЧКИ инциденти и да описва етапите по изпълнението им и предприетите действия.

2.9.4. По време на изпълнението Изпълнителят трябва да осигури използването на web базирана система за регистриране и проследяване на инцидентите, която да се използва съвместно от представители на Изпълнителя и Възложителя; В тази система Изпълнителят е длъжен да описва установените причини за възникналия инцидент, предприетите действия за отстраняване, указания за предотвратяване на повторното им възникване (там където е възможно), указания към екипа на АГКК за справяне с подобни инциденти (там където е възможно) в случай на повторно възникване.

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.

III 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. Ежемесечния отчет съдържа и електронна извадка от

система за регистриране и проследяване на инцидентите, с въведената пълна информация за всеки инцидент

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 извън гр. София ежемесечно изготвя отчет до началника на съответната СГКК, в който описва всяка задача, по която е работил, както и статуса ѝ (завършена, в процес и т.н). Началникът на съответната СГКК, може да одобри или да не одобри отчета. Копие от този отчет се включва обобщения месечен отчет на централно ниво.
4. Системния оператор за административните звена в гр.София ежемесечно изготвя отчет до координатора по договора, , Координаторът по договора може да одобри или да не одобри отчета. Копие от този отчет се включва обобщения месечен отчет на централно ниво.
5. При констатирано несправяне със задълженията си, Възложителя уведомява Изпълнителя и прави искане за замяната на съответния системен оператор.

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

V. УСЛОВИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

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. Времето за реакция на Изпълнителя след първоначалното уведомяване за възникнал проблем е два часа от 09.00 до 17.30 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.

VI НЕОБХОДИМ ПРОФЕСИОНАЛЕН ОПИТ

1. От Изпълнителя се очаква да предложи екип от експерти, включващ Ръководител на екип и ключови експерти и системни оператори.
2. Предложеният екип от експерти трябва да разполага с опит и познания, които да позволяват на Изпълнителя да извършва качествено и в установените срокове задълженията си съгласно изискванията на настоящата техническа спецификация.
3. Изпълнителят трябва да разполага с национална мрежа от сервизни центрове разположени поне в областните центрове в България, за да може да реагира в рамките на до 1 час на място във всеки от офисите на Възложителя в случай на критични аварии.
4. Изпълнителят трябва да разполага с екип от инженери и/или сервизни специалисти, който да може да реагира в рамките на определените срокове при възникване на инцидент .

VII ОТЧИТАНЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО

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

Отчитането на извършената работа става посредством ежемесечни отчети (електронен носител и/или на хартия) за извършените съгласно Техническото спецификация дейности. Дейността на системните оператори за областните градове извън София се заверява пред началниците на СГКК, а за системния оператор в град София пред

координатора по договора 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.

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

При промяна на броя на поддържаната техника (бракуване/закупуване на нова или друго), възложителя актуализира списъка и в 3-дневен срок уведомява изпълнителя.

VIII ИЗИСКВАНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

Техническите предложения на участниците в процедурата трябва да съдържат минимум следните раздели и съдържание:

1 . Описание и примери за техническа и административна документация по време на изпълнение на проекта.

В техническото предложение кандидатът трябва да опише каква техническа и административна документация ще предава по време на изпълнение на проекта, като представи съдържание и примерна структура на документите.

2. Методология за изпълнение и управление на процесите.

В техническото предложение кандидатът трябва да обоснове избора си на методология и да дефинира задачите, които ще изпълнява в рамките на договора, за целите на успешното му изпълнение. Участникът трябва да направи разпределение на дефинираните от него задачи между членовете на предложения от него екип за изпълнение на поръчката. Всички предложени концепции и методики трябва да отговарят напълно на изискванията, заложените в документацията, като трябва да съдържат описание на цялостното решение за реализация на изискванията. Всички предложени дейности трябва да са описани, като и тяхната логика, необходимост от изпълнение и др. параметри, и взаимодействието им в цялостния проект. Предложените дейности трябва да са

аргументирани как ще допринесат за изпълнение на заложените в техническата спецификация изисквания.

3. План и график за извършване на профилактика. Профилактиката трябва да осигурява непрекъснатост на работния процес в АГКК и СГКК

4. Методика за оказване на техническа помощ и процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им.

В техническото предложение кандидатът трябва да опише Help Desk системата и начини и средства за мониторинг и комуникация, в т.ч. начини за осъществяване на комуникацията вътре в самия екип на Изпълнителя и външно с екипа на Възложителя, начини за координация и съгласуване на дейности и други организационни аспекти, които са необходими за качественото и навременно изпълнение на възложената услуга.

5. Средства и стратегия за управление на сигурността на информацията.

Участникът трябва да представи подхода и методологията за осигуряване на достатъчно ниво на мрежова и информационна сигурност, релевантно на утвърдени практики и стандарти.

6. Стратегия за управление на рисковете и регистър на потенциалните рискове.

Участникът трябва да опише в своето техническо предложение план за управление на риска и регистър на рисковете като предложи мерки за управление на описаните в регистъра рискове, на базата на извършена и описана в техническото предложение оценка на вероятността и влиянието им. Участникът трябва да разработи рамка на рисковете, определена от категории, подкатегории и типове риск, която дава нагледна представа за естеството на риска и може да се използва при идентифицирането на рисковете в организацията.

7. Стратегия за управление на качеството. Участникът трябва да опише в своето предложение подход и план за осигуряване на качеството на предоставяната от него услуга, релевантно на утвърдени практики и стандарти

8. Методология за работата с резервни части и оборотни устройства. Методиката трябва да осигурява непрекъснатост на работния процес в АГКК и СГКК

Приложения: Съгласно текста

Съгласували:

Стефан Петров

Директор на дирекция ИППД

Заличен подпис, съгл.чл.2,
ал.2 ЗЗЛД

Ваклин Петков

Началник отдел ИТ

Заличен подпис, съгл.чл.2, ал.2
ЗЗЛД

Изготвил:

Даниел Петров

Главен експерт отдел ИТ

Заличен подпис, съгл.чл.2, ал.2 ЗЗЛД