

Техническа спецификация

1. Предмет на обществената поръчка

Предметът на настоящата поръчка е **“Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК”**

1.1. Описание

Предметът на поръчката е „ **Техническа помощ за администриране на сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК** “. и включва администриране на специализирани сървърна и мрежова инфраструктура в АГКК, технически съвети, анализи, 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), обучение и трансфер на знания на служителите на Агенцията относно тези дейности.

1.2. Прогнозна стойност на поръчката – 250 000 (двеста и петдесет хиляди) лв. без ДДС.

2. Място и срок за изпълнение на поръчката

2.1. Място: АГКК

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

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

1. Цели и очаквани резултати

1. Участие при администрирането на специализираната сървърна и мрежова инфраструктура на АГКК.

2. Осигуряване безпроблемната работа на информационно-комуникационната инфраструктура на АГКК.

3. Предоставяне на технически съвети и помощ на АГКК по използване на сървърната и мрежова инфраструктура.

4. Поддържане на система за техническа поддръжка (Helpdesk) за служители в 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 проблеми в системния и приложен софтуер.

9. Запазване или подобряване на производителността на системите в дългосрочен план.

10. Миграция /при необходимост/ на системите към по-нови версии.

2. Предмет на работата и задачи

2.1. Задължения на Изпълнителя

Изпълнителят ще отговаря за поддръжка, администриране и конфигуриране на съществуващия специфичен и общ софтуер на кадастъра и на базите данни съгласно следния списък:

- MS Windows Server и Active Directory
- MS Exchange Server
- Cisco IOS за рутерите, Cisco IOS за свичовете, Cisco IOS за защитните стени, Cisco SAN switch
- СУБД Oracle с Oracle RACK , MySQL, MS SQL Server, PostgreSQL с PG POOL
- Администриране и конфигуриране на дискови масиви
- Софтуер за наблюдение на сървъри, бази данни, мрежови устройства и други инфраструктурни компоненти /ZENOS/
- 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)

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

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

2.1.3. 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

2.1.4. 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.

2.1.5. Изпълнителят трябва да планира своята работа в АГКК, за да се гарантира нормалната работа в тях. При поискване от страна на координатора от АГКК, Изпълнителят е длъжен да посети Възложителя на място.

Условия за първоначален анализ:

2.1.6. 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;

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

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

Участника следва да разполага с екип за изпълнение на поръчката, включващ Ръководител на екипа и ключови експерти. 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, както следва:

2.2. 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) и/или Стратегия на услугите (Service Strategy), и/или Управление на услугите (Service operations), и/или Постоянно подобряване на услугите (Continual Service Improvement).

- Общ професионален опит на ръководна позиция при изпълнението на дейности в областта на информационните системи и технологии – минимум 1095 дни;

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

2.3. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО SAN STORAGE

- Общ професионален опит: опит в областта на информационните системи и технологии свързани с управление на SAN дискови масиви – минимум 730 дни

- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на администрирането на SAN STORAGE - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).

- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с в поддръжката, конфигуриране и администрирането на SAN STORAGE

2.4. КЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ ПО УИНДОУС СОФТУЕРНИ СИСТЕМИ

2.4.1. ЕКСПЕРТ ПО УИНДОУС БАЗИРАНИ СЪРВЪРНИ СИСТЕМИ

- Валиден сертификат за администриране и поддръжка на операционни системи MCSE Server infrastructure, MCSA Windows Server или еквивалентни.
- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии базирани на Microsoft Windows сървърни решения – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на администрирането на уиндоус сървърни операционни системи и MS Active Directory - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с администриране, конфигурирането и миграция към по-високи версии на уиндоус сървърни операционни системи и MS Active Directory.

2.4.2. ЕКСПЕРТ ПО MS EXCHANGE SERVER

- Валиден сертификат за администриране и поддръжка на електронна поща MCITP Enterprise Messaging Administrator, MCTS MS Exchange Server или еквивалентни.
- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии за електронни пощи – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в областта на администрирането на MS Exchange Server - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и мигриране към по-висока версия на MS Exchange Server

Кандидатът може да посочи и един експерт по уиндоус софтуерни системи, който да изпълнява задълженията и функциите на „експерт по уиндоус базирани сървърни системи„ и на „експерт по ms exchange server“, но трябва да докаже че той покрива кумулативно необходимите изисквания за тези експерти, като посочи отделно опита му за всяка от позициите.

2.5. ЕКСПЕРТ ПО UNIX/Linux ОПЕРАЦИОННИ СИСТЕМИ

- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии базирани на UNIX/Linux – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в администрирането на UNIX/Linux операционни системи (в частност Sun Solaris и GNU Debian Linux, Управление на софтуер за виртуализация XEN, Управление софтуер за клъстер от UNIX сървъри - Sun Cluster Software) - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно).
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с администрирането и конфигурирането на UNIX/Linux информационни 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.

2.6. КЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ ПО УПРАВЛЕНИЕ НА БАЗИ ДАННИ

2.6.1. ЕКСПЕРТ СУБД ORACLE

- Валиден сертификат за Oracle Database Administrator.
- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии свързани с управление на бази данни – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в поддръжката и конфигурирането на СУБД ORACLE - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно)

- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с поддръжката и конфигурирането на СУБД ORACLE с Oracle RACK под Sun Solaris операционни системи.

2.6.2. ЕКСПЕРТ СУБД POSTGRESQL

- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии свързани с управление на бази данни – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) в администрирането на СУБД POSTGRESQL - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно)
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с поддръжката и конфигурирането на СУБД POSTGRESQL с PGPOOL под WINDOWS и LINUX базирани операционни системи.

Кандидатът може да посочи и един експерт по управление на бази данни, който да изпълнява задълженията и функциите на „експерт по СУБД ORACLE“ и на „експерт по СУБД POSTGRESQL“, но трябва да докаже, че той покрива кумулативно необходимите изисквания за тези експерти, като посочи отделно опита му за всяка от позициите.

2.7. КЛЮЧОВИ ЕКСПЕРТИ ПО МРЕЖОВА ИНФРАСТРУКТУРА

2.7.1. ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВА АРХИТЕКТУРА И СИГУРНОСТ

- Общ професионален опит в областта на информационните системи и технологии свързани с проектиране и/или управление на мрежова архитектура и сигурност – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) свързани с проектирането и разработването на мрежова архитектура и прилагането на политики за мрежова сигурност - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно)
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с проектирането и разработването на мрежова архитектура и прилагането на политики за мрежова сигурност

2.7.2. ЕКСПЕРТ ПО МРЕЖОВИ УСТРОЙСТВА

- Валиден сертификат за инструктор CCSI или еквивалентен.
- Валиден сертификат за администриране и поддръжка на водещ производител на телекомуникационни системи (Cisco CCNP или еквивалентни)
- Общ професионален опит в областта на мрежовите системи и технологии – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на брой успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) свързани с администрирането на мрежови устройства - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно)
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и администрирането на мрежови устройства, в т.ч. Cisco SAN switch, Cisco IOS за рутери, суичове и защитните стени.

Кандидатът може да посочи и един експерт по мрежова инфраструктура, който да изпълнява задълженията и функциите на „експерт по мрежова архитектура и сигурност“ и на „експерт по мрежови устройства“, но трябва да докаже, че той покрива кумулативно необходимите изисквания за тези експерти, като посочи отделно опита му за всяка от позициите.

2.8. КЛЮЧОВ ЕКСПЕРТ ПО ТЕЛЕФОННИ ЦЕНТРАЛИ И ТЕЛЕФОНИЯ

- Общ професионален опит в областта на телекомуникационните системи и технологии – минимум 730 дни
- Специфичен опит: Участие при изпълнение на успешно приключили дейности (договор/проект или др. подобно) свързани с администрирането на телефонни централи - минимум 1 (една) успешно изпълнена дейност (договор/проект или др. подобно)
- Минимални задължения – изпълнение на задачи свързани с поддръжката, конфигурирането и администрирането на телефонни централи

Срокът на реакция за всички ключови експерти е до 2 часа за посещение на място от подаване на заявка или 1 час при наличието на сериозен проблем, засягащ работата на

цяло звено или служба. Допуска се за своевременното отстраняване на проблемите да бъде предоставен отдалечен достъп до инфраструктурата на АГКК.

Общият опит на ръководителя на екипа и експертите се посочва в дни, специфичният 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. В края на всеки месец Изпълнителят представя подробен доклад с описание на инцидентите за съответния период, причините за възникването им,

предприетите действия, време за отстраняване и дадени указания. . 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.

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.

V. УСЛОВИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ

1. 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 сървърното и комуникационно оборудване. Времето за реакция на Изпълнителя след първоначалното уведомяване за възникнал проблем е два часа в рамките на работната седмица и един час при наличието на сериозен проблем, засягащ работоспособността на цяло звено;
- Времето за отстраняване на възникнал проблем - до 24 часа считано от момента на заявката;

- При невъзможност проблемът да бъде отстранен в рамките на изискваното време, Изпълнителят предоставя на Възложителя доклад с обосновка за причините за забавянето и време за отстраняване.

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. Отчетите съдържат описание на извършените в течение на предишния месец дейности, включително:

- продължителност на работата на място в АГКК;
- продължителност на работата чрез отдалечен достъп;
- 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 договора ще се представи обобщаващ доклад, съдържащ анализ на извършената работа и срещнатите основни проблеми и препоръки за тяхното решаване.

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 по поддръжката на системите.

В техническото предложение кандидатът трябва да обоснове избора си на методология и да дефинира задачите, които ще изпълнява в рамките на проекта, за целите на успешното му изпълнение. Участникът трябва да направил разпределение на дефинираните от него задачи между членовете на предложението 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. Методика за оказване на техническа помощ и системно администриране и процедура за приемане на заявки и действия за изпълнението им. В техническото предложение кандидатът трябва да опише на Help Desk системата и начини и средства за мониторинг и комуникация - 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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

В случай, че по време на изготвяне на техническото предложение кандидатът желае да се запознае по-подробно с наличната сървърна и мрежова инфраструктура в АГКК, той може да направи това на място в АГКК след предварителна заявка.

Съгласували:

Стефан Петров

Директор на дирекция ИТПД

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