

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

за процедура с предмет:

„Поддръжка, системно и техническо обслужване на сървъри, прилежащо оборудване и информационни системи на МОМН за срок от 18 месеца”.

Настоящата процедура има за цел възлагане на поръчка за нуждите на МОМН с предмет: **„Поддръжка, системно и техническо обслужване на сървъри, прилежащо оборудване и информационни системи на МОМН за срок от 18 месеца ”.**

Съдържание на техническото задание

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ	1
РАЗДЕЛ I. ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ	1
1. Цел на поръчката	1
2. Място за извършване на услугите	1
3. Обща информация	2
4. Администриране, поддържане и развитие на информационни системи и база данни	2
5. Администриране, поддържане и развитие на комуникационното оборудване в мрежата на МОМН	4
6. Технически средства за осъществяване на услугите	5
РАЗДЕЛ II - ПРИЛОЖЕНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ	6
Приложение 1А - Гарантирани параметри на услугите и технически изисквания	6
Приложение 2А - Описание на техническата и програмна среда в системата на МОМН	9

РАЗДЕЛ I. ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

1. Цел на поръчката

Настоящата поръчка има за цел осигуряването на нормалното функциониране на ИТ системите в Министерството на образованието, младежта и науката (МОМН) и изпълнението на работните процеси в него. Тези процеси се подпомагат от информационни системи, които предоставят определени услуги на МОМН. Целта на поръчката е да се осигури непрекъснатата поддръжка и съответни гаранции за непрекъснатост на операциите, информационна сигурност и защита на данните на информационните системи.

2. Място за извършване на услугите

Местонахождението на точките, в които следва да се осъществи посочената услуга е както следва:

- Централна сграда на МОМН – София, Дондуков 2А
- Сграда на НАЦИД – София, бул. “Д-р. Г.М.Димитров” 52 А
- ЦИОО – София, ул. Атанас Далчев 8

- Сграда на МОМН (5ти блок) – София, Цариградско шосе 125
- Инспекторат на МОМН – София, ул. Антим I, №17
- Дирекция ККР на МОМН – София, Граф Игнатиев 15

3. Обща информация

Настоящото техническо задание съдържа:

- Описание на изнесените ИТ услуги - цели, обхват, дейности;
- Детайлни изисквания към функционалните и техническите параметри на ИТ услугите;
- Специфични изисквания към начина на предоставянето на ИТ услугите;
- Специфични изисквания за гарантирани параметри на обслужването.

4. Администриране, поддържане и развитие на информационни системи и база данни

4.1. Цел на услугата

Целта на услугата е осигуряването на администриране и поддържане на информационните системи на МОМН (вкл. АИС за работа с класифицирана информация) и включва обслужване на следните елементи на ИТ инфраструктурата,:

- а. Системен и общ приложен софтуер;
- б. Специализиран приложен софтуер;
- в. Бази от данни;
- г. Хардуер;
- д. Комуникационно оборудване.

4.2. Обхват на услугата

Настоящата услуга се отнася за системите разположени в сървърните помещения в описаните в т. 2 локации. Услугата не обхваща поддръжката на телефонните системи и специализиран софтуер, разработен за нуждите на МОМН.

Информационните системи, които подлежат на обслужване, са описани в Приложение № 2А.

4.3. Тип и управление на услугата

Услугата е регулярна т.е. тя се изпълнява непрекъснато през годината, без задължение за, но с право за подаване на заявки от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

4.4. Дейности по предоставянето на услугата

4.4.1. По отношение на сървърите ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури следните дейности:

- а. Администриране на операционните системи (ОС)
- б. Администриране на системите за управление на базите от данни (СУБД)
- в. Ежедневен контрол на еталонните параметри и работоспособността на ОС
- г. Ежедневен контрол на еталонните параметри и работоспособността на СУБД
- д. Възстановяване на работоспособността на ОС в случай на срыв
- е. Възстановяване на работоспособността на СУБД в случай на срыв

- g. Администриране на дисковото пространство с цел оптималното му използване.
 - h. Създаване и поддръжка на система за мониторинг на работоспособността на сървърите на Възложителя и своевременно уведомяване при възникнали проблеми
- 4.4.2. По отношение на специализирания приложен софтуер ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури следните дейности:
- a. Инсталиране на специализиран приложен софтуер (на сървърите) при закупуване или подмяна на технически и програмни средства;
 - b. Обновяване на инсталирания специализиран приложен софтуер;
 - c. Периодично наблюдение и осигуряване на нормално функциониране на специализираните приложни системи;
 - d. Администриране на приложен софтуер - поддържане на актуални потребители и други административни функции;
 - e. Оказване на системна помощ на потребителите на специализираните приложни системи.

***Забележка:** Цялата необходима документация, както и дистрибутивите на софтуера за инсталиране и преинсталиране на наличните специализирани приложни системи и дефиниране на информационни структури и номенклатури в тях ще бъде предоставена от МОМН.*

- 4.4.3. По отношение на базата от данни ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури следните дейности:
- a. Архивиране на базите данни на МОМН;
 - b. Администриране на наличните бази от данни по установени еталони и модели;
 - c. Наблюдение за често повтарящи се грешки, които биха могли да доведат до нарушение на работоспособността на базата от данни и тяхното своевременно отстраняване. Проучване на възможните грешки и последствия за базата данни при обновяване на версията и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия. Периодичен контрол на еталонните параметри и работоспособността на базата от данни.
 - d. Проверки и профилактика на тестовата и продуктивната среда: Ежемесечно;
 - e. Ежедневно архивиране на статистическите файлове;
 - f. Промяна на системни настройки – след съгласуване с МОМН;
 - g. Отстраняване на възникнали проблеми, като в случай на необходимост действията се съгласуват с външни организации;
- 4.4.4. По отношение на централизираната система за автентикация и оторизация на потребителите (Активна Директория) ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури следните дейности:
- a. Архивиране на системата;
 - b. Администриране на Активната Директория по установени еталони и модели;

- c. Наблюдение за често повтарящи се грешки, които биха могли да доведат до нарушение на работоспособността на Активната Директория и тяхното своевременно отстраняване. Проучване на възможните грешки и последствия за Активната Директория при обновяване на версията и и/или схемата и възможностите за оптимизация при преминаване към по-нова версия. Периодичен контрол на еталонните параметри и работоспособността на Активната Директория.
- d. Проверки и профилактика на тестовата и продуктивната среда: Ежемесечно;
- e. Промяна на системни настройки;
- f. Следене актуалността на дефинираните потребители и представяне на информация за това на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- g. Администриране на нови потребители и актуализиране на стари – след съгласуване с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- h. Поддръжка и справки за потребителите от Активната Директория;
- i. Отстраняване на възникнали проблеми, като в случай на необходимост действията се съгласуват с външни организации;

4.4.5. По отношение на сигурността на информацията ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури:

А) Прилагане на Политиката и процедурите за сигурност на информационните системи на МОМН;

Б) Непрекъснат контрол и известяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по отношение на:

- а) Осъществяване на пробив или опит за пробив в системата, хакерски атаки и проникване на вируси;
- б) Неоторизирано протичане или копиране на информацията, опит за кражба на потребителски имена, пароли, лични данни и друга поверителна информация;
- в) Неоторизирано записване на данни и информация или унищожаване на такава в системата;

5. Администриране, поддържане и развитие на комуникационното оборудване в мрежата на МОМН

5.1. Цел на услугата

Целта на тази услуга е осигуряването на нормалното функциониране на комуникационното оборудване на МОМН.

5.2. Обхват на услугата

Услугата се отнася до локациите, описани в т. 2.

5.3. Тип и управление на услугата

Услугата е регулярна, т.е. тя се изпълнява непрекъснато през годината, без задължение за, но с право за подаване на заявки от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

5.4. Дейности по предоставянето на услугата

5.4.1. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури поддръжане на комуникационното оборудване със следните функции:

- a. Осъществяване на 24 часово наблюдение на работоспособността на комуникационното оборудване. Регистриране и локализация на повреди в активното оборудване. Координиране на действията при отстраняване на повреди, вкл. с външни доставчици на оборудване и съединителни връзки.
- b. Конфигурация и преконфигурация на комуникационното оборудване и преносната среда. Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване. Поддръжане на база от данни за текущите и миналите конфигурации на активното оборудване.
- c. Наблюдение и анализ на функционирането на комуникационното оборудване. Измерване и анализ на параметрите на трафика и предложения за оптимизации на комуникационното оборудване;
- d. Поддръжане на Service Desk (точка за контакт).
- e. Консултации по телефон и e-mail.
- f. Поддръжане на актуална база данни относно видовете активно оборудване, комуникационни връзки и др.
- g. Създаване и поддръжка на система за мониторинг на работоспособността на комуникационното оборудване и връзките на Възложителя и своевременно уведомяване при възникнали проблеми

5.4.2. ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да осигури поддръжка и администриране и на следните специализирани връзки:

- a. Всички връзки с НАМДА;
- b. Всички връзки с външни доставчици на интернет и свързаност

6. Технически средства за осъществяване на услугите

6.1. Средства за управление на системната поддръжка

6.1.1. Поддръжката трябва да се осъществява посредством Централизирано звено за управление на поддръжката (Service Desk), което да отговаря на следните функционални изисквания:

- A)** Да работи 24 часа в денонощието, 365 дни в годината
- Б)** Да има минимум 6 канала за достъп - електронна уеб-базирана система за регистриране и обработване на инциденти, уеб-портал за споделяне на документи, мобилен телефон, стационарен телефон, факс, e-mail
- В)** Да има съществуващи нива за ескалация на постъпилите заявки

РАЗДЕЛ II - ПРИЛОЖЕНИЯ КЪМ ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

Приложение 1А - Гарантирани параметри на услугите и технически изисквания

1. Гарантирани параметри на услугите, съгласно дейностите по т.4.4.

	Параметър	Тип изискване	Описание / Изискване
1.1.	Изисквания към предоставяне на услугата		
1.1.1.	Обслужване и достъпност на каналите за заявяване на поддръжка (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината)	Точно	Задължително
1.1.2.	Време за реакция при критичен инцидент, застрашаващ работата на цялата система	Максимум	1 час
1.1.3.	Време за реакция при инцидент, застрашаващ отделни резервирани компоненти на системата	Максимум	4 часа
1.1.4.	Време за реакция при инцидент, застрашаващ отделни нерезервирани компоненти на системата, с некритичен статус	Максимум	8 часа
1.1.5.	Време за отстраняване на критичен инцидент, застрашаващ работата на цялата система	Максимум	8 часа
1.1.6.	Време за отстраняване на инцидент, застрашаващ отделни резервирани компоненти на системата	Максимум	24 часа
1.1.7.	Време за отстраняване на инцидент, застрашаващ отделни нерезервирани компоненти на системата, с некритичен статус	Максимум	5 работни дни

2. Гарантирани параметри на услугите, съгласно дейностите по т. 5.4

	Параметър	Тип изискване	Описание / Изискване
2.1.	Изисквания към предоставяне на услугата		
2.1.1.	Обслужване и достъпност на каналите за заявяване на поддръжка (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината)	Точно	Задължително
2.1.2.	Време за реакция при критичен инцидент, застрашаващ работата на цяла система	Максимум	1 час
2.1.3.	Време за реакция при инцидент, застрашаващ отделни компоненти на системите	Максимум	8 часа

3. Технически изисквания към средствата за осъществяване на услугите по т. 6.1.

	Параметър	Тип изискване	Описание / Изискване
3.1.	Изисквания към предоставяне на услугата		
3.1.1.	Възможност за приемане на заявки за поддръжка по телефон или други гласови канали и ръчно отваряне на „инцидент“ през операторски интерфейс.	Точно	Задължително
3.1.2.	Възможност за приемане на заявки по безплатен телефон за обслужване на потребители от типа 0800 XXX.	Точно	Задължително
3.1.3.	Възможност за приемане на заявки за поддръжка по e-mail	Точно	Задължително
3.1.4.	Възможност за приемане на заявки за поддръжка през уеб-базирана система за регистриране и обработване на инциденти, която използва SSL (доказва се с линк или работен екран от системата, което удостоверява използването на SSL сертификат).	Точно	Задължително
3.1.5.	Възможност за автоматична нотификация по e-mail при развитие по всеки "инцидент".	Точно	Задължително
3.1.6.	Отчетност и статистика за постигнатите параметри на поддръжката (времена за реакция, времена за затваряне на "инциденти" и пр.)	Точно	Задължително
3.1.7.	Наличие на уеб-портал за споделяне на файлове, документи, контакти, графици и календар за изпълнението на услуги, планирани задачи по поддръжката (доказва се с работни екрани от системата, удостоверяващи въвеждането на файлове, документи, контакти, планирани мероприятия в календар, новини по проекта или важни предстоящи събития)	Точно	Задължително
3.1.8.	Възможност за създаване на общ график за планиране на повтарящи се (регулярни) дейности по профилактика и поддръжка. Възможност за автоматични нотификации при приближаване на зададените в графика дати.	Точно	Задължително
3.1.9.	Поддръжка на база данни с параметрите и серийните номера на оборудването и софтуера предмет на поддръжката.	Точно	Задължително

Приложение 2А - Описание на техническата и програмна среда в системата на МОМН

1. Оборудване и софтуер в обхвата на услугата по т. 4

1.1. Съществуващо оборудване и софтуер

Оборудване	Брой	Забележка
Dell PowerEdge 2950	6	
IBMX3550 M2	7	
Dell PowerEdge 1800	3	
Dell PowerEdge 2600	1	
HP ProLiant DL180 G6	4	
HP ProLiant ML350 G4	1	
HP ProLiant ML350 G5	1	
Компютърна конфигурация по стандарт TEMPEST за работа с класифицирана информация	1	ниво „поверително“
Други	12	
Виртуални машини	10	
Приложение	Брой	Забележка
Виртуална среда VMWare ESXi	1	
Виртуална среда Microsoft Hyper-V	1	
Софтуер за архивиране Microsoft DPM 2007/2010	3	
Microsoft Exchange 2007 Server	2	
Web Server	10	
Microsoft SharePoint Server	1	
Symantec Antivirus Server	1	
Microsoft WSUS Server	1	
Microsoft CA	1	
Microsoft ISA Server 2004	1	
Database Server	8	
Операционни системи	Брой	Забележка
Microsoft Windows 2003/2008	31	
Linux/Unix	5	

2. Оборудване и софтуер в обхвата на услугата по т. 5

2.1. Съществуващо оборудване и софтуер

Модел	Брой	Забележка
Cisco Catalyst 2950-48 G	7	
Cisco Catalyst 2950-24 G	4	
Cisco Catalyst 3550-12 G	1	
Cisco Catalyst 2950-24	2	
Catalyst 2960 24 10/100, 2T/SFP	1	
Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP	1	
ASA 5540 with AIM SSM 20	1	
Cisco 1200 Access Point	6	