ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за участие в обществена поръчка с предмет:
„Поддръжка на локална информационна инфраструктура на МТСП и Единната комуникационна инфраструктура на Министерството на труда и социалната политика и структурните звена“

Настоящата обществена поръчка е за предоставяне на качествени професионални услуги за мониторинг, управление, администриране и Поддръжка на локална информационна инфраструктура на МТСП и Единната комуникационна инфраструктура на Министерството на труда и социалната политика и структурните звена – дейности по поддръжка на системен софтуер, хардуер, комуникационно оборудване, мрежови услуги на LAN и WAN информационна и комуникационна инфраструктура на МТСП и териториалните структури описани в Приложение 1 към настоящата техническа спецификация, включително експертна и системна помощ.

Целта на поръчката е да се осигури непрекъсната поддръжка и съответни гаранции за непрекъснатост на операциите, информационна сигурност и защита на данните на информационните системи, чрез реализирането на следните специфични цели:

- Подобрение на ефективността по поддръжка на IT системите;
- Повишаване на надеждността на услугите по поддръжки и в следствие на това на поддържаните IT системи;
- Ефективно управление на рисковете свързани с експлоатацията на IT системи;
- Наличие на установен процес по управление на инциденти и проблеми;
- Наличие на установен процес по управление на промените в средата;
- Анализ на тенденции и подобрено планиране на бъдещото разширение и развитие на системите;
- Подобрена видимост върху оперативните параметри на средата.

I. ПОДДРЪЖКА НА ЛОКАЛНА ИНФОРМАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА НА МТСП И ЕДИННАТА КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА И СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА.

1. Услугата се отнася за информационните и комуникационни системи описани в Приложение № 1 към настоящата техническа спецификация. Услугата включва обслужване на следните елементи на ИТ инфраструктурата:

1.1. Системен и общ приложен софтуер;
1.2. Специализиран приложен софтуер;
1.3. Бази от данни;
1.4. Хардуер (сървърна, компютърна и офис техника);
1.5. Комуникационно оборудване;

2. Услугата по поддръжка трябва да включва минимум следните дейности:

2.1. Приемане и регистриране на инцидент / съобщение за повреда;
2.2. Вземане на решение за приоритет на изпълнение на съответната заявка, в случай че са постъпили едновременно няколко заявки;
2.3. Консултации по телефона;
2.4. Посещение на място или отдалечена диагностика;

2.5. Диагностика на повреденото устройство;
2.6. Попълване на констативен протокол;
2.7. Транспорт от и до съответната структура на МТСП;

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

Изпълнителя следва да осъществява контакт и съдейства на външни компании при инсталация на приложен софтуер, хардуер или информационна система за нуждите на Възложителя при необходимост.

3. По отношение на сървърите Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

3.1. Мониторинг на Windows базирани системи:

3.1.1. Наблюдение на наличността и работоспособността на операционната система;

3.1.2. Наблюдение на състоянието на основните услуги на операционната система (services);

3.1.3. Наблюдение на натоварването на процесорите;

3.1.4. Наблюдение на количеството заета оперативна памет;

3.1.5. Наблюдение на заетото (свободно) дисково пространство;

3.1.6. Наблюдение на натовареността на дисковата подсистема;

3.1.7. Наблюдение на натоварването на мрежовите интерфейси;

3.1.8. Анализ на получената информация;

3.2. Мониторинг на Unix/Linux базирани системи:

3.2.1. Наблюдение на наличността и работоспособността на операционната система;

3.2.2. Наблюдение на състоянието на основните услуги на операционната система (daemons);

3.2.3. Наблюдение на натоварването на процесорите;

3.2.4. Наблюдение на количеството заето оперативна памет;

3.2.5. Наблюдение на количеството заета swap памет;

3.2.6. Наблюдение на заетото (свободно) дисково пространство;

3.2.7. Наблюдение на натовареността на дисковата подсистема;

3.2.8. Наблюдение на натоварването на мрежовите интерфейси;

3.2.9. Анализ на получената информация;

3.3. Наблюдение на системните съобщения за грешки:

3.3.1. Наблюдение за грешки и предупреждения в Event Logs на Windows базирани сървъри;

3.3.2. Наблюдение за предупреждения и грешки в syslog, messages и deamon за Unix/Linux базирани сървъри;

3.3.3. Наблюдение за предупреждения и грешки в логовете на устройствата от мрежовата инфраструктура;

3.3.4. Анализ на получената информация;

3.4. Наблюдение на състоянието на архивите:

3.4.1. Наблюдение на състоянието на архивите на операционните системи;

3.4.2. Наблюдение на състоянието на архивите на 3rd party приложенията в ИТ инфраструктурата;

3.4.3. Наблюдение на състоянието на архивите на СУБД;

3.4.4. Анализ на получената информация;

3.5. Наблюдение на състоянието на планираните задачи:

3.5.1. Наблюдение на състоянието на Scheduled tasks;

3.5.2. Наблюдение на състоянието на Crontab jobs;

3.5.3. Анализ на получената информация;

3.6. Наблюдение на състоянието на хардуера:

3.6.1 Наблюдение на състоянието на хардуера чрез специализиран централизиран софтуер на всички устройства, които позволяват това;

3.6.2. Наблюдение на състоянието на хардуера чрез специализиран софтуер предоставен от производителя на хардуера;

3.6.3. Анализ на получената информация;

3.7. Администриране на Windows базирани системи:

3.7.1. Администриране на MS Windows операционни системи;

3.7.2. Инсталиране на нови закупени/наети MS Windows базирани сървъри;

3.7.3. Конфигуриране на основни услуги предлагани от операционната система;

3.7.4. Конфигуриране на хардуер на нови закупени/наети сървъри;

3.7.5. Конфигуриране на планирани задачи (Scheduled tasks);

3.7.6. Оказване на съдействие при инсталиране на 3rd party софтуер;

3.7.7. Оказване на съдействие при конфигуриране на 3rd party софтуер;

3.7.8. Анализ на получената информация;

3.8. Администриране на Unix/Linux операционни системи:

3.8.1. Администриране на Unix/Linux операционни системи;

3.8.2. Инсталиране на нови закупени/наети Unix/Linux базирани сървъри;

3.8.3. Конфигуриране на основи услуги предлагани от операционните системи;

3.8.4. Конфигуриране на хардуер на нови закупени/наети сървъри;

3.8.5. Конфигуриране на планирани задачи (Crontab jobs);

3.8.6. Оказване на съдействие при инсталиране на 3rd party софтуер;

3.8.7. Оказване на съдействие при конфигуриране на 3rd party софтуер;

3.8.8. Анализ на получената информация;

3.9. Администриране на виртуална инфраструктура:

3.9.1. Администриране на виртуалната инфраструктура и всички прилежащи към нея компоненти;

3.9.2. Администриране на виртуалните машини. Създаване, изтриване и администриране на ресурсите на виртуалните машини;

3.9.3. Анализ на получената информация;

3.10. Администриране на архивите:

3.10.1. Архивиране на данни по предварително изготвена архивна схема спрямо нуждите на сървърните приложения;

3.10.2. Създаване на нови архивни задачи чрез специализиран софтуер (при наличие);

3.10.3. Конфигуриране и промяна в конфигурацията при необходимост на архивните задачи;

3.10.4. Конфигуриране и промяна в конфигурацията при необходимост на архивните задачи за архивиране на СУБД;

3.10.5. Отстраняване на възникнали проблеми с архивите;

3.10.6. Оказване на съдействие при конфигурирането на архивите на 3rd party софтуер чрез специализирани за него инструменти;

3.10.7. Поддръжка на специализиран софтуер за архивиране (при наличие);

3.10.8. Възстановяване на информация от архив при необходимост;

3.10.9. Управление на смяната на архивни ленти и други носители (при наличие);

3.10.10. Тестово възстановяване от архив в случай на срив на системите.

3.10.11. Администриране на DPM (Администриране на архиви)

3.10.12.Анализ на получената информация;

3.11. Администриране на кръпки по сигурността (Security Patches Management):

3.11.1. Тестване на кръпки по сигурността за различните видове приложения и операционни системи;

3.11.2. Инсталиране на одобрените кръпки за различните видове приложения и операционни системи;

3.11.3. Оказване на съдействие при необходимост от инсталация на кръпки/обновяване на версии на 3rd party приложения;

3.11.4. Анализ на получената информация;

3.12. Възстановяване на работоспособността на различните ОС в случай на срив;

3.13. Възстановяване на работоспособността на СУБД в случай на срив.

3.14. Възстановяване на комуникационната свързаност в случай на срив.

4. По отношение на инфраструктурните услуги Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

4.1. Наблюдение на инфраструктурни услуги:

4.1.1. Мониторинг на Active Directory услугата;

4.1.2. Мониторинг на репликацията между домейн контролери;

4.1.3. Мониторинг на състоянието на DNS услугата;

4.1.4. Мониторинг на състоянието на репликацията между DNS сървърите;

4.1.5. Мониторинг на състоянието на DHCP услугата;

4.1.6. Мониторинг на състоянието на базата с опашките от писма на MS Exchange Server;

4.1.7. Анализ на получената информация;

4.2. Администриране на MS Active Directory:

4.2.1. Създаване, конфигуриране и управление на Group Policy Objects (GPOs);

4.2.2. Създаване, конфигуриране и поддръжка на структурата на Organizational Units (OU);

4.2.3. Създаване, конфигуриране и поддръжка на Security Groups (SG);

4.2.5. Създаване и администриране на потребителски акаунти;

4.2.6. Инсталиране на нови Domain Controllers (DC);

4.2.7. Управление на AD Site Topology;

4.2.8. Управление на домейни;

4.2.9. Управление на Operations Masters ролите;

4.2.10. Управление на схемата на MS Active Direcroty;

4.2.11. Архивиране и възстановяване на услугата MS Active Directory;

4.2.12. Анализ на получената информация;

4.3. Администриране на DNS услугата:

4.3.1. Поддръжка на DNS сървъри за вътрешни и външни DNS зони;

4.3.2. Създаване, конфигуриране и поддръжка на вътрешни и външни DNS зони;

4.3.3. Управление на DNS запис в създадените зони;

4.3.4. Следене на репликацията между DNS сървърите;

4.3.5. Архивиране и възстановяване от архив на DNS зони;

4.3.6. Анализ на получената информация;

4.4. Администриране на DHCP услугата:

4.4.1. Поддръжка на DHCP сървъри;

4.4.2. Създаване, конфигуриране и поддръжка на DHCP scopes;

4.4.3. Управление на записите;

4.4.4. Архивиране и възстановяване от архив на DHCP услугата;

4.4.5. Анализ на получената информация;

4.5. Администриране на файлови сървъри:

4.5.1. Поддръжка на Windows File Sharing файлови сървъри;

4.5.2. Поддръжка на SAMBA File Sharing файлови сървъри;

4.5.3. Администриране на структурата на папките със споделени файлове;

4.5.4. Администриране на правата за достъп до папките със споделени файлове;

4.5.5. Архивиране и възстановяване от архив на информацията в папките със споделени файлове;

4.5.6. Анализ на получената информация;

5. По отношение на специализирания приложен софтуер Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

5.1. Инсталиране на специализиран приложен софтуер (на сървърите) при закупуване или подмяна на технически и програмни средства;

5.2. Обновяване на инсталирания специализиран приложен софтуер;

5.3. Периодично наблюдение и осигуряване на нормално функциониране на специализираните приложни системи;

5.4. Администриране на приложен софтуер - поддържане на актуални потребители и други административни функции;

5.5. Оказване на системна помощ на потребителите на специализираните приложни системи;

5.6. Управление на MS Exchange Server, осигуряване на достъп до MS Exchange сървър чрез клиентски програми от компютри и мобилни устройства в МТСП и отдалечено по гарантиран на информационната и комуникационна сигурност начин. Също така:

- Мониторинг на състоянието на пощенската услуга;
- Мониторинг на състоянието на пощенските сървъри;
- Мониторинг на състоянието на базите;
- Мониторинг на състоянието на базите с опашки от писма;
- Инсталиране, конфигуриране и поддръжка на пощенски сървъри и сървъри, които са необходими за нормалното функциониране на пощенската услуга;
- Администриране на конфигурацията на пощенската услуга;
- Администриране на пощенските клъстери;
- Администриране на базите с пощенските кутии и публични папки (Public Folders) на потребителите;
- Администриране на базите с опашки от писма;
- Конфигуриране и администриране на Anti-Spam защитата на пощенската услуга;
- Провеждане на тестове в тестова среда преди промяна в конфигурацията на пощенската услуга;
- Архивиране и възстановяване на конфигурацията на пощенската услуга;
- Ежедневно архивиране на базите с потребителски пощенски кутии и публични папки (Public Folders).

5.7. Достъп на потребителите от МТСП до Интранет и Интернет – както локален достъп чрез кабелна или безжична връзка (WiFi), така и отдалечен достъп на упълномощени потребители на МТСП до вътрешни за МТСП ресурси на информационната инфраструктура съгласно изискванията за информационна и комуникационна сигурност;

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 Възложителя.

6. По отношение на базата от данни Изпълнителят следва да осигури следните дейности:

6.1. Архивиране на базите данни на МТСП;

6.2. Администриране на наличните бази от данни по установени еталони и модели;

6.3. Ежедневно архивиране на статистическите файлове;

6.4. Промяна на системни настройки - след съгласуване с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;

6.5. Отстраняване на възникнали проблеми, като в случай на необходимост действията се съгласуват с външни организации;

7. По отношение на поддръжката на потребителски компютри в ИТ инфраструктурата на МТСП Изпълнителят е длъжен да подсигури:

7.1. Поддръжка в изправност на операционни системи и приложно програмно осигуряване;

7.2. Възстановяване на операционни системи и приложно програмно осигуряване;

7.3. Първоначална диагностика на потребителско оборудване при наличие на проблем;

7.4. Обновяване на версиите на операционните системи и приложния софтуер;

7.5. Инсталиране на кръпки по сигурността (Security Updates);

7.6. Инсталиране на нов приложен софтуер;

7.7. Инсталиране на нов системен софтуер;

7.8. Конфигуриране на хардуер на нови закупени/наети работни станции и мобилни компютри.

8. По отношение на сигурността на информацията Изпълнителят следва да осигури:

8.1. Изпълнение на всички дейности в съответствие с изискванията на Закона за електронно управление и Закона за киберсигурност и подзаконовите нормативни актове свързани с тяхното прилагане.

8.2. Да прилага приложимите за предмета на договора изисквания за мрежова и информационна сигурност разписани в „Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност".

8.3. Да прилага Политиката и процедурите за информационна сигурност на информационните системи на МТСП;

8.4. Контрол и незабавно известяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ по отношение на:

8.4.1. Осъществяване на пробив или опит за пробив в системата, хакерски атаки и проникване на вируси;

8.4.2. Неоторизирано протичане или копиране на информацията, опит за кражба на потребителски имена, пароли, лични данни и друга поверителна информация;

8.4.3. Неоторизирано записване на данни и информация или унищожаване на такава в системата;

8.5. Вписване на инцидентите в „Регистър на събития и инциденти свързани с информационната сигурност", съгласно внедрената система за информационна сигурност в МТСП;

8.6. Тестване на сигурността на различни приложения, част от операционните системи на Възложителя.

8.7. Гарантиране на конфиденциалност (включително защита на личните данни) на извършваните дейности по поддръжка и да не разкрива такава информация пред трети лица.

9. По отношение на комуникационното оборудване Изпълнителят е длъжен да подсигури:

9.1. Конфигурация и преконфигурация на комуникационното оборудване и преносната среда. Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване. Поддържане на база от данни за текущите и миналите конфигурации на активното оборудване;

9.2. Конфигуриране на ново закупено/наето комуникационно оборудване;

9.3. Допълнително преконфигуриране на ИТ инфраструктурата, ако е необходимо;

9.4. Наблюдение и анализ на функционирането на комуникационното оборудване. Измерване и анализ на параметрите на трафика и предложения за оптимизации на комуникационното оборудване;

9.5. Мониторинг и управление на комуникационната инфраструктура;

9.6. Консултации по телефон и e-mail;

9.7. Поддържане на актуална база данни относно видовете активно оборудване, комуникационни връзки и др;

9.8. Системна администрация и наблюдение на интегриран с активната директория уеб филтър и защитна стена.

10. Изпълнителят следва да осигури поддръжка и администриране и на следните специализирани връзки:

10.1. Всички връзки с външни доставчици на интернет и свързаност;

10.2. Проверка на изградената двупосочна комуникационната свързаност на сървърния център на МТСП със сървърните центрове на второстепенните разпоредители, за ползване на споделени услуги (вътрешен сайт, Конто 66, СИМЕВ и други.).

11. Предоставянето на консултантска помощ

При възникване на необходимост и заявка от Възложителя да осигури предоставянето на консултантска помощ, експертна подкрепа и съдействие на Възложителя за сметка на Изпълнителя по специфични: технически, комуникационни, хардуерни, софтуерни, фърмуерни, лицензионни, монтажни, охладителни и т.н. проблеми за оборудването или цялата изградена мрежовата среда, включително дейности свързани с повишаване нивото на информационна и комуникационна сигурност при необходимостта от технологично осъвременяване, обновяване, оптимизиране, развитие, разширение, увеличаване капацитета на оборудването, преконфигуриране на информационната и комуникационна инфраструктура и/или интегриране на допълнителни нови продукти независимо от техния Производител.

12. За периода на договора Изпълнителят е длъжен да води и поддържа в актуално състояние следните регистри в електронен вид и да предоставя достъп до тях на упълномощен служител от МТСП:

12.1. Регистър „Устройства" – съдържа име на устройството, място на инсталация, производител, модел, инсталирана операционна система, конфигурация, контакти за поддръжка на съответното устройство – както в рамките на структурите на министерството, така и на външни доставчици, налични договори за поддръжка с външни доставчици. Регистърът на устройствата включва всички потребителски устройства с мрежови достъп – компютри, сървъри, преносими компютри, мобилни устройства, мрежови принтери, многофункционални устройства и други;

12.2. Регистър на адресите – съдържа политиката за раздаване на IPv4 адреси и адресната схема, използвана в МТСП;

12.3. Регистър на Услугите – услуги използвани от клиенти, в това число инфраструктурни (DNS, DHCP, File Share. Print Server);

12.4. Регистър на потребителите – клиенти, права за достъп, кои услуги ползват, кои устройства ползват, този регистър може да се поддържа и като част от наличната в МТСП Active Directory инфраструктура;

12.5. Регистър на инцидентите – съдържа класификация на инцидента, времето на постъпване на оплакването, подател на оплакването, същност на инцидента, кога е разрешен, както и отговорен за разрешаването служител от страна на Изпълнителя;

12.6. След приключване на договора всички регистри следва да бъдат предадени на упълномощен служител на МТСП.

13. Изпълнителят е длъжен да представя на Възложителя месечен отчет за извършваните дейности, които съдържат минимум следното:

13.1. анализ на получената информация от извършвания мониторинг на сървърната инфраструктура и мрежовото оборудване;

13.3. изпълнени дейности и разрешени проблеми;

13.4. неразрешени инциденти и проблеми;

13.5 наличност на архивите;

13.6. планирани дейности за следващия период;

13.7. препоръки.

14. Еднократни дейности свързани с предоставяне на услугите

14.1. Изпълнителят е длъжен да извърши:

14.1.1. първоначална профилактика на сървърната, сторидж, виртуална и комуникационна инфраструктура базирана на преглед на системни логове с цел установяване на текущото състояние на информационната и комуникационна инфраструктура на МТСП;

14.1.2. анализ на състоянието и нуждите от архивиране на информационната и комуникационна инфраструктура на МТСП и изготвяне на схема за архивиране;

14.1.3. разписване на процедура за създаване на годишен архив и еднократно архивиране на информацията от всички информационни и комуникационни системи в МТСП на външен носител, който да предостави на Възложителя за съхранение извън сървърните помещения;

14.1.4. анализ на състоянието и представяне на препоръки за оптимизация на информационната и комуникационна инфраструктура на МТСП;

14.1.5. анализ на състоянието на информационната сигурност в информационната и комуникационна инфраструктурата на МТСП и предоставяне на доклад на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ с препоръки за подобряването и. Следва да се извърши от специалист със съответната квалификация;

14.1.6. анализ на входящия и изходящия интернет трафик в МТСП по предварително утвърден план и предоставяне на доклад включващ информация за количеството на нелегитимния трафик. Изпълнителят следва да предостави необходимите инструменти за извършване на анализа.

Изпълнителят трябва детайлно да документира всички предприети от него дейности през периода на поддръжка.

14.2. Период за изпълнение

Описаните в т. 14.1 дейности, следва да бъдат реализирани в срок от 1 (един) месец от сключването на договорът. Изпълнителят следва да осигури всички необходими условия и да извърши всички подготвителни и организационни дейности за редовното и ефективно предоставяне на услугата.

II. ИЗИСКВАНИЯ ПО ОТНОШЕНИЕ НА СРОКОВЕТЕ ЗА РЕАКЦИЯ И ОТСТРАНЯВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

1. Изпълнителят следва да разполага с капацитет и да осигури необходимите решения за:

1.1. Портал/уеб-базирано приложение за обработка на инциденти с достъп чрез парола, което позволява на МТСП да регистрира проблеми и следи изпълнението на нивото на услугата.

1.2. Възможност за подаване на заявки 24 часа в денонощието, 365 дни в годината;

1.3. Осигуряване на минимум 3 канала за комуникация - мобилен телефон, стационарен телефон и e-mail за връзка в работно време по въпроси, свързани с изпълнението на услугата;

Заявка за инцидент/проблем се подава от представител на Възложителя до Изпълнителя по един от минимум 3-те канала за комуникация. Заявката съдържа серийния номер на повреденото оборудване, местонахождението на техниката, часа и датата на подаване на заявката, вероятния характер на повредата и идентифицираните последствия от повредата.

2. Време за реакция - времето от заявяване на проблема от Възложителя по един от минимум 3-те канала за комуникация към Изпълнителя до започване на дейности по отстраняването на неизправността.

3. Време за отстраняване на проблема - времето от започване на дейности по отстраняването на неизправността до възстановяване на пълната функционалност.

Времето за реакция се определя от спецификата на проблема, както следва:

Приоритетите и срокът за решаването на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията.

Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

4. Минимални изисквания по отношение на сроковете за реакция:

	Параметър	Тип изискване	Описание / Изискване
	Обслужване и достъпност на каналите за заявяване на поддръжка (24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината)	Точно	Задължително
	Време за реакция при критичен инцидент, застрашаващ работата на цялата система в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	30 минути
	Време за реакция при инцидент, застрашаващ работата на сегмент/част от системата в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	2 часа
	Време за реакция при инцидент, застрашаващ работата на отделни елементи на системата, с некритичен статус в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	4 часа
	Време за отстраняване на критичен инцидент, застрашаващ работата на цялата системата в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	4 часа
	Време за отстраняване на инцидент, застрашаващ работата на сегмент от системата в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	12 часа
	Време за отстраняване на инцидент, застрашаващ работата на отделни елементи на системата, с некритичен статус в рамките на работното време на Възложителя	Максимум	24 часа
	Осигуряване на минимум двама души, които ежедневно в рамките на работното време на Възложителя от 09:00 до 17:30 да се ангажират на място в сградата на МТСП с поддръжка.	Точно	Задължително
	Осигуряване на поддръжка, в извън работното време на Възложителя и през празничните дни – при необходимост.	Точно	Задължително
	Възможност за приемане на заявки за поддръжка по телефон или други гласови канали	Точно	Задължително
	Възможност за приемане на заявки за поддръжка по e-mail.	Точно	Задължително
	Възможност за нотификация по e-mail при развитие на всеки „инцидент"	Точно	Задължително
	Отчетност и статистика за постигнатите параметри на поддръжка (времена за реакция, времена за затваряне на „инцидента" и пр.)	Точно	Задължително

III. ИЗИСКВАНИЯ ЗА HELPDESK ЗВЕНО.

1. Общи изисквания:

За предоставянето и управлението на ИТ услуги е необходимо Изпълнителят да осигури присъствие (на място на адрес гр. София, ул."Триадица" 2) на 2 техническа лица в рамките на работното време на МТСП, които да извършват консултации от типа HelpDesk и да подпомагат министерството при възникнали проблеми с информационната и комуникационна инфраструктура на МТСП.

Helpdesk звеното ще приема и обслужва заявки, както и ще предоставя квалифицирана помощ на потребителите в рамките на стандартното работно време (5 работни дни по 8 часа), от 09:00 часа до 17:30 часа.

Изпълнителят следва да гарантира параметрите на предоставената услуга до изтичането на срока на договора.

2. Канали за комуникация с потребителите на услугата HelpDesk

2.1. HelpDesk звеното ще приема заявки за обслужване чрез следните комуникационни канали:

2.1.1. Телефон – приемане на заявки за обслужване чрез телефонно обаждане.

2.1.2. E-Mail – за входящи запитвания с цел осигуряване на единна входяща точка за изпращани електронни съобщения.

2.1.3. Интернет – попълване на WEB форма в системата за обслужване на HelpDesk.

Задължение на Изпълнителя е да предостави тази функционалност заедно със софтуера за регистриране и обслужване на заявките на центъра.

2.1.4. Приемане на заявки на хартиен носител (писма) – заявки за услуги могат да постъпят по традиционните за държавната администрация канали, а именно на хартиен носител през съответните деловодства. Тези заявки се регистрират ръчно в системата за обслужване, като се поставя изискването след приключване на заявката да се изготви и изпрати писмен отговор на заявителя. Всички входящи и изходящи хартиени писма се одобряват и подписват от Възложителя.

Всички заявки трябва да бъдат регистрирани, класифицирани и проследявани от екипа на Изпълнителя.

3. Дейностите по поддръжка трябва да бъдат своевременно планирани и извършвани за осигуряване на необходимото ниво на сигурност и надеждност на информацията и да са съобразени с изискванията информационна сигурност и РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679, като включват изпълнение на следните изисквания:

3.1. Поддръжка, актуализация и отстраняване на проблеми, свързани със сървърни операционни системи. Там, където е необходимо трябва да се инсталират операционни системи на нови машини, запазвайки данните и прехвърлянето им в работещ вид.

3.2. Да се извършва мониторинг на активни мрежови устройства.

3.3. Да се извършва мониторинг на софтуер за антивирусна защита. При необходимост да се обновяват лицензите.

3.4. Да се конфигурират и поддържат мрежовите пасивни и активни устройства и да се гарантира безпроблемното функциониране на мрежата и връзката й от и към интернет.

3.5. Да се извършва бърза диагностика и да се пристъпи към решаването на възникнали проблеми.

3.6. Да се извършва съгласувана профилактика и тестване на информационните системи на МТСП.

3.7. Да се установяват хардуерни проблеми със съответното предписание и максимално бързо да се пристъпва към отстраняването им, като за целта се изготвят констативни протоколи, които се предават на Възложителя.

3.8. Конфигурация и преконфигурация на комуникационното оборудване и преносната среда. Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване. Поддържане на база от данни за текущите и миналите конфигурации на активното оборудване.

3.9. Допълнително преконфигуриране на ИТ инфраструктурата при необходимост.

3.10. Наблюдение и анализ на функционирането информационната и комуникационната инфраструктура и при необходимост от предприемане на действия да се уведомява писмено Възложителя.

3.11. При необходимост да съдейства на доставчиците при конфигуриране на новопридобити хардуерни системи и сървъри или софтуер.

3.12. При необходимост да съдейства при осъществяване на връзка с външни компании за отстраняване на възникнали проблеми.

3.13. При установяване на възникнали проблеми, свързани с външни организации, да подпомага действията на Възложителя за решаването им.

3.14. Наблюдение на защитна стена и при необходимост конфигуриране и преконфигуриране след съгласуване с Възложителя.

IV. СПЕЦИФИЧНИ ИЗИСКВАНИЯ.

- В случай на невъзможност за ремонтиране на устройство, модул, повредена част или единица от оборудването удостоверено с констативен протокол в рамките на 24 часа от страна на Възложителя, Изпълнителят трябва да може да предостави временно - оборотно оборудване за срока на ремонта, гарантирайки същата функционалност като тази на оборудването, което се ремонтира.

- Локалната комуникационна инфраструктура и Единната комуникационна инфраструктура на Министерството на труда и социалната политика и структурните звена е изградена основно върху Cisco комуникационно оборудване, което налага и високи изисквания относно неговото поддържане, за което е необходимо Изпълнителя:

- Да е Global Gold, Gold или Premier партньор на производителя на мрежовото оборудване Cisco, чиито продукти подлежат на поддръжка в настоящата процедура описано в Таблица 1, Таблица 3, Таблица 4 и Таблица 5 от Приложение 1 към настоящата Техническа спецификация. Партньорството следва да е видно от сайта на производителя, за което участникът предоставя заверени разпечатки от сайта на производителя, както и заверено копие на партньорски сертификат или друг еквивалентен документ от производителя.

Приложение 1

Таблица 1. СПИСЪК НА СЪРВЪРНОТО (ХАРДУЕРНО) ОБОРУДВАНЕ РАЗПОЛОЖЕНО В СГРАДАТА НА МТСП НА АДРЕС: гр.София, ул. „Триадица“ № 2.

Наименование	Брой	Гаранция / до
HPE ProLiant DL 360	2	3г / 17.01.2021
HPE 3PAR 8400	1	3г / 17.01.2021
Huawei OceanStor 5500v3	1	5г / 16.10.2020
Lenovo IBM System x 3550 M5	7	5г / 16.10.2020
Lenovo IBM System n 3630 M4	1	5г / 16.10.2020
HP DL320eG8	1	
HP DL380G5	1	
Cisco UCSC-BSE-SFF-C200	2	
HP ProLiant BL460cE5450 2G	7	
HP Blade System C7000 Enclosure	1	
Лентово устройство за архивиране HP StorEver 1/8 G2	1	
HP ProLiant ML 350 G5	1	
HP EVA 4400	1	
HP ProLiant ML150 G6	1	

Таблица 2. ОПИСАНИЕ НА ПРОГРАМНА СРЕДА В ИНФОРМАЦИОННАТА ИНФРАСТРУКТУРА НА МТСП

Приложение	**Брой**
Виртуална среда VMWare ESXi	2
Виртуална среда Microsoft Hyper-V	5
Microsoft Exchange 2010 Server	1
Web Server	5
Microsoft WSUS Server	1
Database Server	9
Виртуални машини	16
Други	9
Сървърни операционни системи	**Брой**
Microsoft Windows 2000/2003/2008/2012	30
Linux/Unix	8

От 350 до 390 работни места(всяко работно място е с персонален компютър, свързан с принтер и/или скенер).

Таблица 3. СПИСЪК НА КОМУНИКАЦИОННОТО ОБОРУДВАНЕ РАЗПОЛОЖЕНО В СГРАДАТА НА МТСП НА АДРЕС: гр.София, ул. „Триадица“ № 2

Наименование	Брой	Гаранция / До
HPE SN 3000B	1	3г / 17.01.2021
Cisco Catalyst 6800	4	3г / 05.01.2021
Cisco Catalyst 6880	1	3г / 05.01.2021
Lenovo Brocade 6505 FC SAN Switch	2	
Cisco Catalyst 6800	7	
Cisco Catalyst 6880	1	
Cisco Catalyst WS-C2960S-24PS-L	2	
Cisco Catalyst WS-C2960-24TT-L	10	
Cisco C2911-VSEC/K9	1	

Таблица 4. ОПИСАНИЕ НА ХАРДУЕРНО ОБОРУДВАНЕ И СОФТУЕР ЗА ЕДИННАТА КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА.

	Опорен VPN Концентратор, Защитна стена и Маршрутизатор – 2 бр.
1.	Cisco ASR1004 Chassis Dual P/S
2.	Cisco ASR1000 Route Processor 14GB DRAM
3.	Cisco ASR1000 RP1 4GB DRAM
4.	Cisco ASR1000 RP1 40GB HDD
5.	Cisco ASR 1000 Series RP1 ADVANCED ENTERPRISE SERVICES
6.	Cisco ASR1000 SPA Interface Processor 10
7.	Cisco 5-Port Gigabit Ethernet Shared Port Adapter
8.	2x 1000BASE-LX/LH SFP transceiver module MMF/SMF 1310nm DOM
9.	2x 1000BASE-T SFP (NEBS 3 ESD)
10.	SPA for ASR1000; No Physical Part; For Tracking Only
11.	2x Cisco ASR1004 AC Power Supply
12.	2x 10A AC Pwr Cord left-angle (Europe) (bundle option)
13.	Flex. Pack Insp. Right-To-Use Feat LicASR1000 Series
14.	Firewall Right-To-Use Feature Lic for ASR1000 Series
15.	Firewall/NAT Stateful Inter-Chassis Redundancy License
16.	SW Redundancy Right-To-Use Feat Lic for ASR1000 Series
17.	Encryption Right-To-Use Feature Lic for ASR1000 Series

18.	Cisco ASR1000 Embedded Services Processor 10G
	Агрегационен VPN Концентратор, Защитна стена и Маршрутизатор – 13 бр.
1.	Cisco 3925 Security Bundle w/SEC license PAK
2.	Cisco 3925-3945 IOS UNIVERSAL
3.	U.S. Export Restriction Compliance license for 3900 series
4.	Cisco 3925/3945 AC Power Supply
5.	Cisco 3925/3945 AC Power Supply (Secondary PS)
6.	2x AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M
7.	Cisco Services Performance Engine 100 for Cisco 3925 ISR
8.	Insert Packout - PI-MSE
9.	IP Base License for Cisco 3925/3945
10.	Cisco 3925/3945 Fan Assembly (Bezel included)
11.	4x Blank faceplate for HWIC slot on Cisco ISR
12.	Cisco Config Pro Express on Router Flash
13.	1GB DRAM (512MB+512MB) for Cisco 3925/3945 ISR (Default)
14.	256MB Compact Flash for Cisco 1900 2900 3900 ISR
15.	Security License for Cisco 3900 Series
16.	Blank faceplate for DW slot on Cisco 2951 and 3925
17.	2x Removable faceplate for SM slot on Cisco 290039004400 ISR
18.	Integrated Management Controller Express for 3925 and 3945
	Защитна стена, Маршрутизатор и VPN устройство за крайните точки на присъствие на МТСП – 6 бр.
1.	Cisco 2901 Security Bundle w/SEC license PAK
2.	Cisco 2901-2921 IOS UNIVERSAL
3.	Cisco 2901 AC Power Supply
4.	AC Power Cord (Europe) C13 CEE 7 1.5M
5.	Insert Packout - PI-MSE
6.	IP Base License for Cisco 2901-2951
7.	4x Blank faceplate for HWIC slot on Cisco ISR
8.	Cisco Config Pro Express on Router Flash
9.	512MB DRAM for Cisco 2901-2921 ISR (Default)

10.	256MB Compact Flash for Cisco 1900 2900 3900 ISR
11.	Security License for Cisco 2901-2951
	Защитна стена и VPN устройство за малки крайни точки на присъствие на МТСП – 25 бр.
1.	ASA 5505 Appliance with SW 10 Users 8 ports 3DES/AES
2.	ASA 9.0 software image for 5505
3.	AC Power Cord Type C5 Europe
4.	ASA 5500 Strong Encryption License (3DES/AES)
5.	ASA 5505 AC Power Supply Adapter
6.	ASA 5505 10 User software license
7.	ASA 5500 AnyConnect Client + Cisco Security Desktop Software
8.	ASA 5505 SSC Blank Slot Cover
	Персонални VPN Софтуерни клиенти – 300 бр. Cisco VPN Client Software, осигуряваща право за неограничено инсталиране на клиентските устройства и неограничено изтегляне от сайта на производителя на избрана или последна версия на софтуера.

Таблица 5. СПИСЪК НА АДРЕСИТЕ И ВИДА НА КОМУНИКАЦИОННОТО ОБОРУДВАНЕ ЗА ЕДИННАТА КОМУНИКАЦИОННА ИНФРАСТРУКТУРА НА МТСП И СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА.

НОМЕР ПО РЕД	ОБЕКТ (Организационна структура във ведомството)	НАСЕЛЕНО МЯСТО	АДМИНИСТРАТИВЕН АДРЕС	ТИП УСТРОЙСТВО (Продуктов номер)
1.	Министерство на труда и социалната политика	София	ул. "Триадица" 2	Cisco ASR1004
2.	Министерство на труда и социалната политика	София	ул. "Триадица" 2	Cisco ASR1004
3.	Министерство на труда и социалната политика	София	ул. "Триадица" 2	Cisco 3925-SEC/K9
4.	Министерство на труда и социалната политика	София	ул. "Триадица" 2	Cisco 3925-SEC/K9
5.	Агенция за социално подпомагане	София	ул. "Триадица" 2	ASA5505-BUN-K9
6.	0532 Агенция за социално подпомагане Стара Загора; 0533 Агенция за социално подпомагане Стара Загора РДСП-Стара Загора; 0535 Агенция по заетостта Стара Загора ДБТ; 0536 Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Стара Загора РУП - Югоизточен; 0537 Изпълнителна Агенция "Главна инспекция по труда" Стара Загора; 0538 Проект „Красива България" Стара Загора Регионално звено за изпълнение на Проект "Красива България"; 0687 Агенция за	Стара Загора	ул. "Стефан Караджа" 8	Cisco 3925-SEC/K9

НОМЕР ПО РЕД	ОБЕКТ (Организационна структура във ведомството)	НАСЕЛЕНО МЯСТО	АДМИНИСТРАТИВЕН АДРЕС	ТИП УСТРОЙСТВО (Продуктов номер)
	хората с увреждания Стара Загора			
7.	0053 Агенция за социално подпомагане Раковски ; 0054 Агенция по заетостта Раковски ДБТ	Раковски	бул. Георги С.Раковски №108а	ASA5505-BUN-K9
8.	Дирекция социално подпомагане Ръковски – изнесено работно място Брезово	Гр. Брезово	Ул. Марин Домусчийски № 3	ASA5505-BUN-K9
9.	Дирекция социално подпомагане Долни Дъбник	Гр. Долни Дъбник	Ул. Генерал Ганецки №2	ASA5505-BUN-K9
10.	Дирекция социално подпомагане Долна Митрополия	Гр. Долна Митрополия	Ул. Цоньо Митев №5	ASA5505-BUN-K9
11.	Дирекция социално подпомагане Бяла Слатина	Гр. Бяла Слатина	Ул. Хан Крум №75	ASA5505-BUN-K9
12.	0609 Агенция по заетостта Харманли ДБТ	Харманли	бул. "България" 4 ет.4	ASA5505-BUN-K9
13.	0499 Агенция по заетостта Ардино ДБТ	Ардино	ул. "Републиканска" 3	ASA5505-BUN-K9
14.	0267 Агенция по заетостта Брезово Филиал	Брезово	ул. "Димитър Благоев" № 3	ASA5505-BUN-K9
15.	0172 Агенция по заетостта Болярово Филиал	гр. Болярово	ул. "9-ти септември" 37	ASA5505-BUN-K9
16.	0291 Агенция по заетостта Котел ДБТ	гр. Котел	ул. "Г.С. Раковски" 34	ASA5505-BUN-K9
17.	0490 Агенция по заетостта с. Руен ДБТ	с. Руен	ул. "Първи май" 11	ASA5505-BUN-K9
18.	0684 Агенция за хората с увреждания София – централно управление	София	ул. "Софроний Врачански“ № 104-106	Cisco 2901-SEC/K9
19.	0676 Агенция за хората с увреждания	Пловдив	бул. ”Санкт Петербург” № 1	ASA5505-BUN-K9

НОМЕР ПО РЕД	ОБЕКТ (Организационна структура във ведомството)	НАСЕЛЕНО МЯСТО	АДМИНИСТРАТИВЕН АДРЕС	ТИП УСТРОЙСТВО (Продуктов номер)
20.	0150 Агенция за хората с увреждания	Варна	ж.к. "Чайка", бл.191, партер, офис № 2	ASA5505-BUN-K9
21.	Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда" (ИА ГИТ)	София	бул. „княз Александър Дондуков“ 3	Cisco 2901-SEC/K9
22.	Изпълнителна агенция "Главна инспекция по труда" (ИА ГИТ)	София	бул. „княз Александър Дондуков“ 3	ASA5505-BUN-K9
23.	Национален институт за помирение и арбитраж(НИПА)	София	кв. „Овча купел“, ул. "Боряна" 59, бл. 215 А, ет. 1, ап. 1	Cisco 2901-SEC/K9
24.	Център за развитие на човешките ресурси и регионални инициативи (ЦРЧРРИ)	София	кв. „Кремиковци“ 1849	Cisco 2901-SEC/K9
25.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Бургас РУП - Югоизточен	Бургас	ул. Цар Петър №5б ет.13 ст.7, НАП	CISCO2901-SEC/K9
26.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Ямбол РУП - Югоизточен;	Ямбол	Ул. „Търговска" № 2, ет.1, офис 6	CISCO3925-SEC/K9
27.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Сливен РУП - Югоизточен	Сливен	ул. "Ген.Скобелев" № 6, ет.3, стая 22	ASA5505-BUN-K9
28.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Кърджали РУП - Южен централен	Кърджали	Бул. "България" №49, ет.3, офис №4	ASA5505-BUN-K9
29.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Смолян РУП - Южен централен	Смолян	Бул."България" №14, ет.4, офис 407	CISCO3925-SEC/K9
30.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Хасково РУП - Южен централен;	Хасково	Ул. "Патриарх Евтимий" №2, ет.2, стая №148 и №149	CISCO3925-SEC/K9
31.	Главна дирекция Европейски фондове,	Пловдив	пл. "Н. Мушанов" 1, стая 131 и 132	ASA5505-BUN-K9

НОМЕР ПО РЕД	ОБЕКТ (Организационна структура във ведомството)	НАСЕЛЕНО МЯСТО	АДМИНИСТРАТИВЕН АДРЕС	ТИП УСТРОЙСТВО (Продуктов номер)
	международни програми и проекти Пловдив РУП - Южен централен;			
32.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Пазарджик РУП - Южен централен	Пазарджик	Ул. Екз. Йосиф" №15А, ет.4, стая №8	CISCO3925-SEC/K9
33.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Перник РУП - Югозападен	Перник	пл. Св. "Ив. Рилски" № 1 Б ет.14 ст.10 и 11	ASA5505-BUN-K9
34.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Кюстендил РУП - Югозападен	Кюстендил	ул. "Демокрация" №44, ет.7, стая 4	CISCO3925-SEC/K9
35.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Благоевград РУП - Югозападен	Благоевград	ул."Ив. Михайлов" № 58, ет 3	CISCO3925-SEC/K9
36.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Видин РУП - Северозападен	Видин	пл. „Бдинци" № 3, ет. 3, ст. 43 А, Сградата на Бюрото по труда	CISCO2901-SEC/K9
37.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Враца РУП - Северозападен;	Враца	Ул. „Ст. Заимов" № 2 ет. 4 офис 11-13	CISCO3925-SEC/K9
38.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Монтана РУП - Северозападен	Монтана	Пл. „Жеравица" № 5, ет. 3, стая 309 Инспекция по труда	CISCO3925-SEC/K9
39.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Ловеч РУП - Северозападен	Ловеч	Ул. „Търговска" 24, ет. 3, офис 310	ASA5505-BUN-K9
40.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Велико Търново РУП - Северен централен	Велико Търново	пл. "Център" - 2, ет.5, стая 524	ASA5505-BUN-K9

НОМЕР ПО РЕД	ОБЕКТ (Организационна структура във ведомството)	НАСЕЛЕНО МЯСТО	АДМИНИСТРАТИВЕН АДРЕС	ТИП УСТРОЙСТВО (Продуктов номер)
41.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Габрово РУП - Северен централен	Габрово	Ул. „Ц. Дюстабанов" № 24, стая 18	ASA5505-BUN-K9
42.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Русе РУП - Северен централен	Русе	бул. Скобелев № 45, ет. 3, офиси 4 и 5.	ASA5505-BUN-K9
43.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Силистра РУП - Северен централен	Силистра	Бул. „Македония" № 167, до ДБТ	CISCO3925-SEC/K9
44.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Варна РУП - Североизточен	Варна	ул. „Шипка" № 10, ет. 5, ст. 509	CISCO3925-SEC/K9
45.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Шумен РУП - Североизточен	Шумен	Ул. „Цар Ив. Александър" № 108, ет.2, стая 204	ASA5505-BUN-K9
46.	Главна дирекция Европейски фондове, международни програми и проекти Добрич РУП - Североизточен	Добрич	Ул. „България" № 16, ет. 7, стая 706 А	ASA5505-BUN-K9