

ОДОБРЯВАМ

Сергей Цветарски
Председател на НСИ

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

за

извършване на системна администрация на информационната и комуникационна инфраструктура на НСИ и денонощен мониторинг на услуги и устройства

1. ЦЕЛ НА ТЕХНИЧЕСКАТА СПЕЦИФИКАЦИЯ

Информационната и комуникационна инфраструктура (ИКИ) на НСИ е в процес на непрекъснато развитие, следвайки процеса на осигуряване на нови web-базирани услуги за външни потребители и оптимизацията на съществуващи услуги и статистически бизнес процеси. Осигуряването на услуги в режим 24/7/365 налага непрекъснато търсене на нови решения за резервираност, сигурност и оптимизация на наличните ресурси.

Целта на спецификацията е да се формулират изискванията за осигуряване на системна администрация на ИКИ на НСИ и денонощен мониторинг на услуги и устройства.

2. ОПИСАНИЕ НА УСЛУГИТЕ

2.1. СИСТЕМНА АДМИНИСТРАЦИЯ

2.1.1. ЦЕЛ НА УСЛУГАТА

Услугата има за цел след анализ на текущата ИКИ на НСИ да осигури специфична експертиза и извършване на системна администрация.

2.1.2. ДЕЙНОСТИ ПО УСЛУГАТА

- 2.1.2.1. Анализ на текущото състояние на ИКИ на НСИ.
- 2.1.2.2. Изготвяне на план за оптимизация.
- 2.1.2.3. Изготвяне на план за създаване и съхранение на резервни копия, и възстановяване.
- 2.1.2.4. Изготвяне на план за информационна сигурност.
- 2.1.2.5. Мигриране на операционни системи и инфраструктурни услуги към нова версия на продуктите.
- 2.1.2.6. Консолидиране на физически сървъри към виртуална среда.
- 2.1.2.7. Системно администриране и конфигуриране на устройства и системи от ИКИ.
- 2.1.2.8. Изготвяне и прилагане на групови политики.
- 2.1.2.9. Възстановяване на работоспособността в случай на срыв на устройства и сървърни системи от ИКИ.

2.1.2.10. Администриране на система за наблюдение и анализ, и система за съхранение на системните записи.

2.1.3. НАЧИН ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

2.1.3.1. Посредством осигурен отдалечен достъп през IPSec VPN тунел между Центъра за поддръжка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ и мрежата на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.1.3.2. Посредством работа на специалисти на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.1.3.3. В срок до двадесет (20) работни дни от подписване на договора ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ следва да предостави доклад, който да включва:

- анализ на текущото състояние на ИКИ;
- открити критични и второстепенни проблеми и съществуващи рискове, и препоръки за отстраняването им;
- други препоръки по усмотрение на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

2.1.3.4. Изготвяне на план за оптимизация и участие в изпълнението му.

2.1.3.5. Изготвяне на план за създаване и съхранение на резервни копия, и възстановяване и участие в изпълнението му.

2.1.3.6. Изготвяне на план за информационна сигурност и участие в изпълнението му.

2.1.4. РЕГУЛЯРНОСТ НА УСЛУГАТА

2.1.4.1. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за период от 12 месеца.

2.1.4.2. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в непрекъснат режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

2.1.5. ГАРАНТИРАНИ ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

2.1.5.1. В работно време, времето за реакция е до 1 час и включва:

- регистриране на събитието в Системата за управление на поддръжката;
- уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- съгласуване с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за необходимост от действия на място или уведомяване на трети страни.

2.1.5.2. В извънработно време, времето за реакция при инцидент в инфраструктурните сървъри и комуникационни устройства в ЦУ на НСИ, е до 2 часа от настъпването на събитието и включва:

- регистриране на събитието в Системата за управление на поддръжката;
- уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- съгласуване с ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за необходимост от действия на място или уведомяване на трети страни.

2.1.6. ДОКУМЕНТИРАНЕ НА УСЛУГАТА

Подробно писмено описание на извършените дейности. Месечни отчети от Система за управление на поддръжката на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, съдържащи всички поставени и всички изпълнени заявки в периода.

2.2. МОНИТОРИНГ

2.2.1. ЦЕЛ НА УСЛУГАТА

Услугата има за цел да осигури проактивна и навременна реакция с цел отстраняване на проблеми и инциденти, засягащи нормалната работоспособност на инфраструктурните услуги и/или информационните системи на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.2.2. ДЕЙНОСТИ ПО УСЛУГАТА

2.2.2.1. Мониторинг на състоянието, работоспособността и натовареността на физическите и виртуални елементи от информационната и комуникационна инфраструктура на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.2.2.2. Мониторинг на състоянието, работоспособността и натовареността на информационните системи и публичните услуги на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.2.2.3. Регистриране на идентифицираните инциденти и проблеми в Системата за управление на поддръжката на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

2.2.2.4. Реакция и ескалиране на идентифицирани инциденти и проблеми, съгласно Гарантираните параметри на услугата.

2.2.3. НАЧИН ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

2.2.3.1. Посредством автоматизирани системи за отдалечен мониторинг и генериране на уведомления при настъпване на инциденти и проблеми.

2.2.3.2. Посредством осигуряване на отдалечен достъп до системите за наблюдение на оторизирани служители на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.2.4. РЕГУЛЯРНОСТ НА УСЛУГАТА

2.2.4.1. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за период от 12 месеца.

2.2.4.2. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в непрекъснат режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината.

2.2.5. ГАРАНТИРАНИ ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

2.2.5.1. В работно време, времето за реакция при идентифициране на инцидент или проблем от автоматизираните системи за мониторинг е до 30 минути от настъпване на събитието и включва:

- регистриране на събитието в Система за управление на поддръжката;
- уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в случай на нужда от предприемане на действия на място при него или уведомяване на ТРЕТИ СТРАНИ.

2.2.5.2. В извън-работно време, времето за реакция при идентифициране на инцидент или проблем от автоматизираните системи за мониторинг е до 60 минути от настъпване на събитието и включва:

- регистриране на събитието в Система за управление на поддръжката;
- уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в случай на нужда от предприемане на действия на място при него или уведомяване на ТРЕТИ СТРАНИ.

2.2.6. ДОКУМЕНТИРАНЕ НА УСЛУГАТА

Месечни отчети от Система за управление на поддръжката на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ. Предложения за оптимизиране и промяна на гранични стойности на наблюдавани параметри.

2.3. КОНСУЛТАЦИИ И ПРЕНОС НА ЗНАНИЯ

2.3.1. ЦЕЛ НА УСЛУГАТА

Услугата има за цел да осигури експертен капацитет за консултации при:

- Изпълнение на услугите от т. 2.1. и т. 2.2.;
- Планиране и бюджетиране на решения за оптимизация, подобряване и развитие на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ;
- Подготовка при включване на нови устройства и системи;
- Тестове на различни устройства и системи.

2.3.2. ДЕЙНОСТИ ПО УСЛУГАТА

2.3.2.1. Обобщаване и систематизиране на изходни данни за разработване на системен дизайн на ИКИ.

2.3.2.2. Участие при планиране на развитие на ИКИ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, включително анализ, оценка, препоръки по плана за оптимизация, плана за създаване и съхранение на резервни копия, и възстановяване, и плана за информационна сигурност.

2.3.2.3. Подготовка за включване и провеждане на тестове на устройства и системи по заявка на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.3.2.4. Пазарни проучвания за нуждите по бюджетиране и планиране на инвестициите на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

2.3.3. НАЧИН ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГАТА

Посредством работа на специалисти на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ или отдалечено, или чрез оперативна комуникация.

2.3.4. РЕГУЛЯРНОСТ НА УСЛУГАТА

2.3.4.1. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ за период от 12 месеца.

2.3.4.2. Услугата се предоставя от ИЗПЪЛНИТЕЛЯ на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ при заявка в работно време, в режим 8 часа в денонощието, 5 дни в седмицата или при изпълнение на дейностите по т.2.1. и т.2.2.

2.3.5. ГАРАНТИРАНИ ПАРАМЕТРИ НА УСЛУГАТА

2.3.5.1. В работно време, времето за реакция при регистриране на заявка е до 2 работни дни от постъпването и включва:

- регистриране на заявката в Система за управление на поддръжката;
- уведомяване на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в случай на нужда от предприемане на действия на място при него или уведомяване на ТРЕТИ СТРАНИ;
- при необходимост посещение на място при ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ, провеждане на срещи и др.

2.3.6. ДОКУМЕНТИРАНЕ НА УСЛУГАТА

Месечни отчети от Система за управление на поддръжката на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ.

3. ОБХВАТ НА УСЛУГИТЕ

3.1. Система за виртуализация.

- 3.2. Инфраструктурни сървъри – DNS, DHCP, AD, за виртуализация, за съхранение на данни, за групова работа, за обмен на глас и видео, за електронна поща, за антивирусна защита и за системни обновявания.
- 3.3. Комуникационни устройства в ЦУ на НСИ и в отдалечени локации – комутатори, маршрутизатори, защитни стени, безжични точки за достъп.
- 3.4. Физически и виртуални сървъри с windows и linux операционни системи.
- 3.5. Шлюзове към системи за СОРТ и сграден мениджмънт – само за услугата мониторинг.
- 3.6. В ИКИ на НСИ не се включват:
 - Устройства за създаване, обработка и съхраняване на класифицирана информация;
 - Компютри – стационарни и преносими компютри, таблети, смартфони;
 - Периферни устройства за индивидуално и групово ползване – принтери, монитори, клавиатури, мишки, скенери, камери, контролери, модеми и др.;
 - Устройства, включени към шлюзове към системи за СОРТ и сграден мениджмънт;
 - Устройства, предоставени за временно ползване по договор за предоставяне на услуга – принтери, копирни машини, маршрутизатори, медия конвертори, модеми, цифрови приемници и др.
 - Информационните системи, работещи върху физически и виртуални сървъри.

4. ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ

- 4.1. Участникът трябва да осигури собствен център за поддръжка в режим 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината. В Центъра за поддръжка на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ, в работни дни трябва да има минимум двама (2) дежурни специалисти.
- 4.2. Участникът трябва да притежава централизирана система за управление на поддръжката, в която да се регистрират всички заявки, инциденти и проблеми на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ. Системата трябва да поддържа като минимум следните канали за достъп и заявяване на услуги:
 - Телефон;
 - E-mail;
 - Уеб-портал.
- 4.3. Участникът трябва да прилага система за управление на информационна сигурност, съответстваща на стандарт ISO 27001:2013 или еквивалентен, което се доказва с копие на сертификата. Сертификатът трябва да е валиден и да е издаден от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Възложителят приема еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки. Когато участникът не е имал достъп до такъв сертификат или е нямал възможност да го получи в съответните срокове по независещи от него причини, той може да представи други доказателства за еквивалентни мерки за осигуряване на система за управление на качеството. В тези случаи участникът трябва да е в състояние да докаже, че предлаганите мерки са еквивалентни на изискваните.
- 4.4. Участникът трябва да прилага система за управление на ИТ услуги, съответстваща на стандарт ISO 20000-1:2011 или еквивалентен, което се доказва с копие на

сертификата. Сертификатът трябва да е валиден и да е издаден от независими лица, които са акредитирани по съответната серия европейски стандарти от Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ или от друг национален орган по акредитация, който е страна по Многостранното споразумение за взаимно признаване на Европейската организация за акредитация, за съответната област или да отговарят на изискванията за признаване съгласно чл. 5а, ал. 2 от Закона за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието. Възложителят приема еквивалентни сертификати, издадени от органи, установени в други държави членки. Когато участникът не е имал достъп до такъв сертификат или е нямал възможност да го получи в съответните срокове по независещи от него причини, той може да представи други доказателства за еквивалентни мерки за осигуряване на система за управление на качеството. В тези случаи участникът трябва да е в състояние да докаже, че предлаганите мерки са еквивалентни на изискваните.

5. КРИТЕРИЙ ЗА ОЦЕНКА И МЕТОДИКА ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КОМПЛЕКСНАТА ОЦЕНКА НА ОФЕРТИТЕ

5.1. Критерий за оценка

Критерият за оценка на офертите е „Икономически най-изгодна оферта“ въз основа на оптимално съотношение качество/цена.

Класирането на допуснатите до участие оферти се извършва на база получената от всяка оферта „Комплексна оценка“ – (КО), като сума от индивидуалните оценки по предварително определените показатели. Класирането на офертите се извършва по низходящ ред на получената комплексна оценка, като на първо място се класира офертата с най-висока оценка.

На оценяване подлежат само офертите на кандидатите, които не са отстранени от участие в обществената поръчка на основанията предвидени в ЗОП, и които отговарят на обявените от Възложителя изисквания за професионална квалификация и технически възможности.

5.2. Показатели за оценка и относителни тегла

При оценяването на офертите ще се вземат предвид определените по-долу показатели, съответните им относителни тегла в комплексната оценка на офертите и максималният им брой точки, както следва:

Показател - П (наименование)	Относително тегло	Максимално възможен брой точки	Символно обозначение (точките по показателя)
1. Предложена цена – П 1	40 % (0,40)	40	Т цена
2. Оперативност – П 2	30 % (0,30)	30	Т опер
3. Експертиза – П 3	30 % (0,30)	30	Т експ

5.3. Методика за определяне на оценката по всеки показател и на комплексната оценка на офертите

5.3.1. Показател 1 – „Предложена цена“, с максимален брой точки – 40 и относително тегло в комплексната оценка – 0,40.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 40 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$Тцена = 40 * \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където}$$

- „40“ е максималните точки по показателя ;
- „C min“ е най-ниската предложена цена ;
- „C n“ е цената на n-я участник.

Точките по първия показател на n-я участник се получават по следната формула:

$$П_1 = Т \text{ цена}$$

5.3.2. Показател 2 – „Оперативност“, с максимален брой точки – 30 и относително тегло – 0,30.

Таблица № 1 за показател П₂

Оперативност	Параметри	Точки
Срок за изготвяне на доклада по т. 2.1.3.3	< 15 раб. дни	15 точки
	< 20 раб. дни и ≥ 15 раб.дни	5 точки
Срок за реакция по т. 2.1.5.1	< 55 мин	8 точки
	< 60 мин и ≥ 55 мин	2 точки
Срок за реакция по т. 2.1.5.2	< 115 мин	7 точки
	< 120 мин и ≥ 115 мин	3 точки
Максимално възможни точки по показател „Оперативност“ – Т опер		30 точки

Точките по втория показател на n- я участник се получават по следната формула:

$$П_2 = Т \text{ опер}$$

5.3.3. Показател 3 – „Експертиза“, с максимален брой точки – 30 и относително тегло – 0,30.

Таблица № 2 за показател П₃

Експертиза	Параметри	Точки
Предлагано време за реакция (отдалечено съдействие или посещение на място в работно време) в работни часове след подаден сигнал от представител на възложителя за възникнала необходимост от намеса на системен инженер с експертен потенциал в областта на Операционни системи Windows	≤ 6 часа	10 точки
	> 6 часа и ≤ 10 часа	5 точки
	>10 часа и ≤ 16 часа	1 точка
Предлагано време за реакция (отдалечено съдействие или посещение на място в работно време) в работни часове след подаден сигнал от представител на възложителя за възникнала необходимост от намеса на системен инженер с експертен потенциал в областта на Операционни системи Linux	≤ 6 часа	10 точки
	> 6 часа и ≤ 10 часа	5 точки
	>10 часа и ≤ 16 часа	1 точка

Експертиза	Параметри	Точки
Предлагано време за реакция (отдалечено съдействие или посещение на място в работно време) в работни часове след подаден сигнал от представител на възложителя за възникнала необходимост от намеса на системен инженер с експертен потенциал в областта на софтуер за сървърна виртуализация и виртуализация на дискови масиви	≤ 6 часа > 6 часа и ≤ 10 часа > 10 часа и ≤ 16 часа	10 точки 5 точки 1 точка
Максимално възможни точки по показател „Експертиза“ – Т експ		30 точки

Точките по третия показател на n- я участник се получават по следната формула:

$$П_3 = Т \text{ експ}$$

5.3.4. Комплексна оценка

Комплексната оценка (КО) на всеки участник се получава като сума от оценките на офертата по трите показателя, изчислени по формулата:

$$КО = П_1 + П_2 + П_3$$

Всички получени суми се закръгляват до втория знак след десетичната запетая, на всеки един етап от изчисленията.

Максималната комплексна оценка е 100 точки.

5.3.5. Класиране на кандидатите

Класирането на кандидатите се извършва по низходящ ред на получената комплексна оценка, като на първо място се класира кандидатът, получил най-висока оценка на офертата.

В случай, че двама или повече кандидати получат равни КО, за изпълнител се избира кандидатът, който има по-висока оценка по показател $П_1$ – „Предложена цена“.

В случай че и след това има кандидати с равен брой точки и оценки по показатели, комисията провежда публично жребий за определяне на изпълнител между класираните на първо място оферти.

Изготвил:

чл. 2 от ЗЗЛД