



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

Изх. № 1007-40-952 #3
Дата: 29.08.15

ПОКАНА

за

участие в пазарни консултации по смисъла на чл. 44 от Закон за обществените поръчки (ЗОП) за определяне на прогнозната стойност при възлагане на обществена поръчка с предмет : “Внедряване на добри практики от ITIL - реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на IT услуги “.

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Национален осигурителен институт планира да възложи обществена поръчка с предмет : “Внедряване на добри практики от ITIL - реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на IT услуги “.

Пълното описание на техническите характеристики на предмета на поръчката и обхвата на дейности по нея са посочени в техническите спецификации на поръчката – приложение № 1 към настоящата покана.

Във връзка с изложеното и на основание чл. 44 от ЗОП НОИ провежда пазарни консултации за определяне на прогнозната стойност на планираните дейности.

Уведомяваме Ви, че представените от Вас в настоящата пазарна консултация стойности са с индикативен характер и не са обвързващи в случай на последващо участие при откриване на процедура за възлагане на обществената поръчка по реда на ЗОП.

Ценовите стойности следва да бъдат представени в срок до 10.09.2019 г., съгласно приложения формат (Приложение № 2) на следния електронен адрес: Svetoslav.Nedelchev@nssi.bg

Приложения:

1. Техническите спецификации на поръчката – приложение №1
2. Образец на Ценови стойности – приложение №2

КАЛИН ТОДОРОВ РОГАЧЕВ

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА НОИ,
упълномощено лице по чл. 7, ал. 1 от ЗОП,
съгласно заповед № 1016-40-1079/24.10.2017 г.
на Управителя на НОИ



* Записите са в архива на
НОИ, гл. 36а от ЗОП

ДО

НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

В отговор на Ваша покана за участие в пазарни консултации, пореда на чл. 44 от
ЗОП

ПРОГНОЗНА СТОЙНОСТ

За изпълнение на обществена поръчка с предмет: „Внедряване на добри практики от
ITIL - реализиране на 6 броя компоненти от система за управление на IT услуги “.

Име/Наименование
на лицето
ЕИК/ЕГН
Адрес:
Представител (в
случай, че е
юридическо лице):

Съгласно представените технически спецификации общата стойност за изпълнение на
всички дейности, предмет на поръчката, възлиза на лева без
ДДС. Същата е формирана както следва : *(посочва се разбивка на отделните
компоненти, формиращи общата цена):*

.....
.....

Дата:
Гр.

Представител:

РАЗДЕЛ I ТЕХНИЧЕСКИ СПЕЦИФИКАЦИИ

1. Основание

Основна причина за внедряване на водещите практики от ITIL в НОИ:

- Повишено натоварване с административни и европейски интеграционни дейности, които изискват оптимизиране на оперативните процеси;
- Разпознаване от страна на висшето ръководство на важността и критичността на предлаганите ИТ услуги за финансовата и социална стабилност в страната;
- Голям брой и повишена сложност на предоставяните ИТ услуги;
- Високи нива на очаквания от страна на партньорите на НОИ в частния и публичния сектор по отношение на качеството и сигурността на предлаганите ИТ услуги.

Други важни причини за реализирането на ITIL са:

- Изискване за оптимално управление на ефективността на работа по отношение на капацитета и достъпността на предлаганите ИТ услуги;
- Необходимост от прецизно управление на доставчиците на ИТ услуги и оборудване, извършвано в синхрон с практиките на вътрешните оперативни и административни звена отговарящи за ИТ активите на НОИ.

2. Цел

Целите на заданието включват:

- Синхронизиране на дейностите и инвестициите в информационни и комуникационни технологии с бизнес приоритетите на организацията;
- Повишаване качеството на предоставяните услуги и тяхната оперативна поддръжка;
- Повишаване удовлетвореността на потребителите на предоставяните услуги и тяхното доверие към ИТ екипа на НОИ;
- Ограничаване на рисковете, свързани с предоставянето на вътрешни и външни за организацията ИТ услуги;
- Оптимизиране на разходите.

3. Общи изисквания

3.1. Предлаганото решение трябва да бъде устроено на **модулен принцип**, който да дава възможност на НОИ да инсталира допълнителни модули, при необходимост, **без допълнително заплащане**.

3.2. Предлаганото решение трябва да разполага с функционалност за изграждане на уеб-базиран портал за заявка на ИТ услуги от крайни потребители (Service Portal). Порталът трябва да предоставя възможност за „самообслужване“ (Self service).

3.3. Предлаганото решение трябва да е съвместимо с нормите и препоръките в ITIL версия 3 (или еквивалент), както и да разполага с **интегрирани модули**, които да позволят на НОИ да управлява следните компоненти и резултати от система за управление ИТ на услуги:

3.3.1. ИТ Сервизно бюро (IT Service Desk);

- Консолидирана точка за контакт по отношение на всякакви оперативни въпроси;
- Модератор на всички комуникационни процеси;
- Управление на портал за самообслужване.

3.3.2. Управление на ИТ заявки и тяхното изпълнение (Service Request Management);

- Своевременно изпълнение на получени заявки за услуги;
- Филтриране, приоритизиране и отчитане на изпълнението на заявките.

3.3.3. Управление на активи и конфигурации (Asset & Configuration Management);

- Пълен и коректен регистър на ИТ активите;
- Надежден източник на информация за връзките и зависимостите между

- отделните ИТ активи;
- Оптимално управление на ИТ активите съобразно жизнения им цикъл.
- 3.3.4. Управление на промени (Change Management);
 - Контролиран процес за осъществяване на промени;
 - Продуктивно оценяване на въздействието на промени;
 - Ефективно общуване със засегнатите от промените страни.
- 3.3.5. Управление на инциденти (Incident Management);
 - Стандартизиране на приоритетите и категориите инциденти;
 - Ясно описани отговорности в различните фази от реакцията на инциденти;
 - Ясни критерии за ескалиране на инциденти;
 - Подобро време за отстраняване на инциденти.
- 3.3.6. Управление на проблеми (Problem Management);
 - Отстраняване причината за повтарящи се инциденти;
 - Натрупване на банка със знания за проблемни области;
 - Намаляване на средния брой за месец от повтарящи се инциденти.
- 3.3.7. Управление на знанието;
 - Създаване, търсене и актуализиране на публикации;
 - Интегриране на публикации с всички останали модули;
 - Индексиране и търсене на информация от външни източници.
- 3.3.8. Управление на нивата на услугите
 - Дефиниране на критерии за качеството на услугите;
 - Дефиниране на споразумения за качеството на услугите;
 - Преглед на постигнатите нива на услугите;
- 3.3.9. Модул за анализи на информацията и създаване на отчети
 - Използване на големи обеми от неструктурирани данни (Big Data Analysis)
 - Възможност за оптимизиране и подобряване на процесите за управление на услугите
 - Възможност за автоматизация на дейности от различни процеси
- 3.3.10. Модул за комуникация в реално време
- 3.3.11. Модул за обратна връзка с потребители и специалисти

3.4. Предлагащото решение трябва да поддържа **пълна интеграция между всички ITIL (или еквивалентни) процеси**, описани в изискването по т. 3.5 и да предоставя възможност за изграждане на взаимовръзки между заявки от един процес със заявки от друг процес.

3.5. Всички модули на предлагащото решение, включително неговото разширяване с бъдещи модули, трябва да използват **единна база данни за управление на конфигурациите (БДУК)**.

3.6. Предлагащото решение трябва да разполага с **графичен метод за изграждане и промяна на работни процеси (workflows)** и да позволява **автоматизация на всеки работен процес**.

3.7. Предлагащото решение трябва да позволява автоматизиране и оптимизиране на работата със средствата на специализирани системи **за управление на ИТ услуги (УИТУ)**.

3.8. Предлагащото решение трябва да се инсталира на предоставен от НОИ сървър. Изпълнителят трябва да внедри и адаптира предлагащото решение съобразно добрите практики и препоръки на производителя на предлагащото решение.

3.9. **За всички изисквания относно предлагащото решение, дефинирани в техническата спецификация, Изпълнителят е длъжен да представи доказателства - снимки на екран (screenshots) от съответните функционалности или точно позоваване на конкретен елемент от документация от производителя на софтуера, която е публично достъпна, където са ясно обозначени съответните функционалности.**

4. Лицензи за ползване на предлаганото решение

4.1. Всеки Участник трябва да предвиди в своето „Предложение за изпълнение на поръчката“ **всички необходими лицензи за използване на предлаганото решение**, в случай че са необходими, като например – лицензи за софтуер на трети страни, лицензи за административен софтуер, лицензи за модули на системата. Хардуерът, лицензите за операционни системи и бази данни, на които ще бъде инсталирана платформата при внедряване в средата в НОИ, **ще бъдат предоставени от Възложителя.**

4.2. В случай на лицензиране на база достъп на крайни потребители до предлаганото решение, то трябва да включва лицензи за **не по-малко от 3800** на брой крайни потребители, като участникът следва да посочи предлагания брой лицензи.

4.3. В случай на лицензиране на база агенти обслужващи крайни потребители, предлаганото решение трябва да включва лицензи за **не по-малко от 10** на брой агента за постоянна работа на агентите и не по-малко от 5 броя конкурентни лиценза, които да могат да се използват на конкурентен принцип от множество агенти с ограничение 5 от тях да да могат да използват системата едновременно (конкурентно), като участникът следва да посочи предлагания брой лицензи.

4.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност на Възложителя да получи право да използва **тестова и програмна инстанция на платформата** при придобиване на продукта **без допълнително заплащане или лицензионни такси**. Това право трябва да бъде изрично декларирано от Изпълнителя.

4.5. Лицензите за ползване на предлаганото решение трябва да дават право за безплатното му обновление в рамките на 2 години от датата на придобиване.

4.6. Лицензите трябва да могат да се използват и след изтичане на гаранционният срок от страна на клиента без възможности за безплатно обновяване.

5. Изисквания относно сигурност и достъпност на предлаганото решение

5.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на работните процеси и достъпа до данните според бизнес и нормативните изисквания без да се изисква модификация на платформата.

5.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за настройка на сигурността и достъпа на ниво:

- 5.2.1. отделен потребител;
- 5.2.2. група от потребители;
- 5.2.3. определен модул;

и да дава възможност за определяне на различни роли със собствени настройки на сигурността и достъпа.

5.3. Предлаганото решение трябва да предостави възможност за лесно конструиране на механизми за докладване и отчет въз основа на комбинирани от различни информационни източници данни за качеството и ефективността на своето функциониране, в зависимост от нивото на позволен достъп на потребителя.

5.4. Предлаганото решение трябва да позволява интегриране с други рамки от добри практики и стандарти в областта на УИТУ както и такива за управление на информационната сигурност (включително, но не само, ISO 20000, 27001/2).

5.5. Клиентската част на предлаганото решение трябва да има възможност да предоставя пълната си функционалност през уеб базиран интерфейс, който е достъпен през актуална версия в поддръжка от производителя на най-малко два от следните интернет браузъри:

- 5.5.1. Internet Explorer;
- 5.5.2. Microsoft Edge;
- 5.5.3. Google Chrome;
- 5.5.4. Mozilla Firefox;

5.6. Трансферът на данни от и към предлаганото решение трябва да поддържа криптиране на данните с технологичен мрежов протокол осигуряващ поверителност според необходимото ниво на защита и големина на използвания цифров сертификат. Не се допуска използването на Self-Signed

сертификати за публични услуги. За вътрешни интерфейси за Възложителя може да се използва сертификат издаден от Certificate Authority на Възложителя. Криптирането на публичните интерфейси трябва да се базира на сигурен сертификат с валидирана идентичност (Verified Identity), позволяващ задължително прилагане на TLS 1.2, който е издаден от удостоверятелен орган, разпознаван от най-често използваните браузъри (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox).

5.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автентизиране на потребители чрез SSO (Single Sign On), използвайки Microsoft Active Directory или Microsoft Active Directory Federation Services.

5.8. Предлаганото решение трябва да позволява конфигуриране за висока надеждност (high availability) и възстановяване след бедствие (disaster recovery) на системната платформа, без допълнителен разход при настъпване на събитие от такъв характер.

6.Изисквания за мобилност

6.1. Потребителите, които носят ограничени процесни роли на одобрители и/или оценители, трябва да имат възможност да изпълняват задачи чрез мобилно приложение – **без да се изискват допълнителни такси за абонамент за лиценз.**

6.2. Трябва да са **налични мобилни приложения**, които да позволяват на потребител да изпраща заявки за инциденти, проблеми, промени и да позволява наблюдение на подадените заявки.

6.3. Мобилните приложения трябва да са налични за актуални и в поддръжка от производителя операционни системи Android и iOS.

6.4. Мобилните приложения трябва да са **свободно достъпни през официалните уеб сайтове за инсталиране на мобилни приложения за съответната операционна система.**

6.5. Мобилните приложения трябва да позволяват на агенти да наблюдават информация за постъпващи заявки и да позволяват оторизацията на чакащи за одобрение заявки за промени.

7.Изисквания за интеграция с други системи

7.1. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция със системите за наблюдение на ИТ инфраструктура на Възложителя – Microsoft SCCM пакет от продукти, Zabbix.

7.2. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за инцидент след регистрирано събитие в SCOM и Zabbix и последващо автоматично затваряне на записа за инцидент след получаване на известие от SCOM и Zabbix за отстраняване на аварията.

7.3. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с активна директория Microsoft Active Directory на Възложителя за извличане на данни и за потребители и групи.

7.4. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за използване на secure LDAP протокол за комуникация с директориини услуги.

7.5. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с Microsoft Service Center Configuration Manager на Възложителя.

7.6. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за обмяна на електронни съобщения с услуга за електронна поща Microsoft Exchange Server на Възложителя, чрез използване на secure SMTP протокол или Microsoft Exchange Active Sync.

7.7. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за създаване на записи за инциденти, създаване на заявки и актуализиране на вече съществуващи такива чрез електронна поща.

7.8. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за миграция (експорт/импорт) на данни чрез директен достъп до бази данни, от/към файлове (csv, txt, xls, xml), както и наливане на конфигурационни и транзакционни данни от предефинирани XLS файлове.

7.9. Предлаганото решение трябва да предоставя възможност за интеграция с персонализирани софтуерни продукти, собственост на Възложителя, чрез JAVA, RESTful и/или SOAP интерфейси за програмна интеграция (API) или Web Services.

8.Изисквания относно системна администрация и архивиране

- 8.1. Предлагащото решение трябва да поддържа вградена OLAP/ODBC функционалност.
- 8.2. Предлагащото решение трябва да предоставя вградена функционалност за архивиране на данните, включително одит на данните.
- 8.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за контролиран достъп до архивното съдържание през уеб интерфейс и/или чрез доклади (reports).
- 8.4. Предлагащото решение трябва да запазва всички данни и промени по кода (customizations) извършени от Възложителя след актуализация на продукта.
- 8.5. Предлагащото решение трябва да позволява запис и преглеждане (одит) на всички административни действия, промени и достъп от потребители в системата. Записите не трябва да предоставят възможност за модифициране от потребители и/или администратори на предлагащото решение.
- 8.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за избягване на загуба на данни в случай на повреда в системата.

9.Изисквания относно портал за ИТ услуги

- 9.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на администратор на системата да управлява и редактира съдържанието на портала за ИТ услуги, без използването на външен софтуер и без промяна на програмен код.
- 9.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на потребители да създават записи за инциденти и заявки от портала за ИТ услуги.
- 9.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на потребители да проследяват прогреса по вече създаден запис за инцидент или заявка от портала за ИТ услуги.
- 9.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на потребители да преглеждат базата със знания от портала за ИТ услуги.
- 9.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на каталог с предоставяни услуги достъпни за избор от потребители на портала за ИТ услуги.
- 9.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматизирането на процесът за похвали и оплаквания с възможни ескалации и определяне на точки за контакт и нотификация на мениджърския екип за обработка на различни ситуации

10.Изисквания относно процеса за управление на активи и конфигурации

- 10.1. Предлагащото решение трябва да разполага с база данни за управление на конфигурации (БДУК).
- 10.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на различни видове конфигурационни елементи (КЕ) в БДУК и задаване на прилежащи атрибути за всеки КЕ.
- 10.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за определяне на достъпа до БДУК на ниво КЕ, само определени потребители трябва да имат право да променят атрибутите на даден КЕ.
- 10.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес за проследяване на състоянието на КЕ.
- 10.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на стандартни конфигурации в БДУК (например стандартната конфигурация за служител е телефон, настолен компютър, монитор).
- 10.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на КЕ с други записи на останалите модули в предлагащото решение.
- 10.7. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за разглеждане на КЕ и техните взаимовръзки с помощта на визуална карта, според нивото на достъп до БДУК на потребителя разглеждащ картата.
- 10.8. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично въвеждане на КЕ в БДУК, чрез използването на Microsoft SCCM на Възложителя. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за контрол на версиите за даден КЕ.
- 10.9. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на

взаимосвързани КЕ изграждащи логическа конфигурационна единица (baseline).

10.10. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за проследяване на промените извършени за даден КЕ спрямо изборния baseline.

10.11. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за експортиране на информацията за КЕ в CSV файлов формат.

10.12. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на пълен отчет на КЕ включващ всички атрибути на КЕ.

10.13. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за преглед на отчет за въздействието върху бизнеса на даден КЕ (кои услуги и кои КЕ са афектирани от даден КЕ).

10.14. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично известяване на определен потребител за проблеми свързани с КЕ, открити при създаване на отчет.

11.Изисквания относно процеса за управление на инциденти

11.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на инциденти, включващ етапите от жизнения цикъл на инцидента, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез “drag and drop” функция.

11.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на множество клиенти (customers).

11.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност даден агент да може да обслужва множество клиенти.

11.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за визуализация на състоянието на записа за инцидент, както и стъпките в процеса на обработка.

11.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за инциденти, на базата на различни критерии, като минимум трябва да съдържа търсене по:

11.5.1. клиент;

11.5.2. засегнат КЕ;

11.5.3. описание на инцидент;

11.5.4. номер на инцидент;

11.5.5. статус на инцидент;

11.5.6. дата на създаване на инцидент;

11.5.7. дата на затваряне на инцидент;

11.5.8. зададена група за поддръжка.

11.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запамятаване на така дефинирани критерии за последваща употреба.

11.7. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на потребителите да им бъдат предложени възможни свързани записи за инциденти, по време на въвеждането на нов запис за инцидент.

11.8. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на затворени инциденти.

11.9. Предлагащото решение трябва да предоставя пълен списък на извършените промени в записите за инциденти (audit trail), с маркер за време и извършени действия.

11.10. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за включване на снимков материал при въвеждането на описание на записа за инцидент.

11.11. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за прикачване на документи към запис за инцидент.

11.12. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за извършване на действия върху множество записи за инциденти едновременно.

11.13. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично възлагане на записи за инциденти, на базата на засегнати КЕ.

11.14. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично възлагане на инциденти на базата на принадлежност към работна група по поддръжката и зададено работно

време.

11.15. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично задаване на приоритет на инциденти, на базата на засегнати КЕ.

11.16. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично изчисляване на приоритет, на базата на въздействие и спешност.

11.17. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на връзка между инциденти и дадени КЕ и да показва първоначалния източник на инцидент, както и КЕ афектирани от инцидента.

11.18. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на запис за инцидент с множество КЕ.

11.19. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на категоризация на инцидентите.

11.20. Предлагащото решение трябва да предоставя централизирана конзола (dashboard) с предварително зададени отчети, видима от различни групи потребители и различни потребителски роли.

11.21. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на отчети, включващи всички налични атрибути на записите за инциденти.

11.22. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за инцидент.

12. Изисквания относно процеса за управление на проблеми

12.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на проблеми, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез “drag and drop” функция.

12.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за автоматично създаване на запис за проблем, на базата на предварително дефинирани критерии.

12.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за прикачване на документи към запис за проблем.

12.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за обвързване на запис за проблем с множество КЕ.

12.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване, редакция и търсене на записи за известна грешка (known error).

12.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на свързан запис за знание на базата на информацията за даден запис за проблем.

12.7. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за проблеми, на базата на различни критерии, минимум критериите трябва да съдържат търсене по:

12.7.1. Клиент;

12.7.2. засегнат КЕ;

12.7.3. запис за известна грешка;

12.7.4. описание на проблем;

12.7.5. номер на проблем;

12.7.6. статус на проблем;

12.7.7. дата на създаване на проблем;

12.7.8. дата на затваряне на проблем;

12.7.9. зададена група за поддръжка.

12.8. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.

12.9. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на затворени проблеми.

12.10. Предлагащото решение трябва да предоставя пълен списък на извършените промени в

записите за проблеми (audit trail), с маркер за време и извършени действия.

12.11. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на отчети, включващи всички налични атрибути на записите за проблеми.

12.12. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за проблем.

13. Изисквания относно процеса за управление на промени

13.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за управление на промени, включващ паралелни и последователни задачи, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез "drag and drop" функция.

13.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за дефиниране на различни типове записи за промяна, включвайки минимум: рутинни промени (routine changes), нормални промени (normal changes), извънредни промени (emergency changes).

13.3. Предлагащото решение трябва да разполага с каталог включващ всички рутинни промени, които са предварително одобрени за изпълнение.

13.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност на агент да може да избира дадена рутинна промяна от каталога с рутинни промени, след което системата автоматично да създава нов запис за рутинна промяна.

13.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност записите за промени да могат да се одобряват преди настъпване на тяхното изпълнение.

13.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматично насочване на промяна за одобрение, на база на категория и приоритет.

13.7. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене на записи за промени, на базата на различни критерии, минимум критериите трябва да съдържат търсене по:

13.7.1. клиент;

13.7.2. засегнат КЕ;

13.7.3. описание на промяна;

13.7.4. номер на промяна;

13.7.5. статус на промяна;

13.7.6. тип на промяна;

13.7.7. дата на планирано стартиране на изпълнението на промяна;

13.7.8. дата на планирано приключване на изпълнението на промяна;

13.7.9. зададена група за изпълнение на промяна.

13.8. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за комбиниране на критерии за търсене чрез използване на логически функции И/ИЛИ и запаметяване на така дефинирани критерии за последваща употреба.

13.9. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за уведомяване при наличие на конфликт между записи за промени.

13.10. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за преглед на всички записи за промени, свързани с определен КЕ, както и свързаните конфликти.

13.11. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за преглед на въздействието на всяка една промяна, използвайки БДУК.

13.12. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за преглед на календар/график във всеки един момент включващ всички планирани промени и периоди на забранено изпълнение на промени (change freeze period).

13.13. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за въвеждане на периоди на забранено изпълнение на промени в календара на планираните промени.

13.14. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за конфигуриране на автоматични известия по електронна поща, които да включват информация за даден запис за промяна.

14.Изисквания относно процеса за управление на заявки

14.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на работен процес (workflow) за изпълнение на заявки, както и да предоставя възможност работният процес да се настройва чрез “drag and drop” функция.

14.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за създаване на типове заявки.

14.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност типовете заявки да се организират в каталог, който трябва да е достъпен за потребителите през портала за обслужване.

14.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за определяне на права, по начин, който ще позволи на различни групи потребители да виждат само заявките, които имат право да пускат.

14.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене в каталога на заявки.

14.6. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене сред записите на разрешени заявки.

15.Изисквания относно модула за анализи на информацията и създаване на отчети

15.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за използване на големи обеми от неструктурирани данни (Big Data Analysis) с цел взимане на решения за присвояване на инциденти и за по-бързо откриване на проблеми.

15.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за разпознаване и автоматично разпределение на инциденти по направена снимка на екран. Тази възможност трябва да може да разпознава и анализира текстове от снимката, на базата на които софтуерът да извършва разпределение на инцидентите, да попълва автоматично информация в инцидента като категория и въздействие, както и да взема решение за автоматично разпределение на инцидента само по снимката.

15.3. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за умни анализи (Smart Analytics) даващ възможност за автоматична класификация по описанието на инцидента. На тази база софтуерът трябва да позволява автоматична категоризация и присвояване на инцидента към съответната група по поддръжка.

15.4. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за анализ на горещи теми в различни аспекти – в инциденти, проблеми или след анкети, и интелигентно да ги показва на показва интерактивна диаграма, която показва горещите теми.

15.5. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за търсене на данни в цялата база с инциденти, проблеми и заявки, както и търсене във външни данни - споделени папки, сайтове или в клиентския портал за съхранение на данни (SharePoint или еквивалент).

16.Изисквания относно модула за комуникация в реално време

16.1. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и ИТ специалисти относно инциденти, проблеми, промени, запитвания, ескалации и т.н.

16.2. Предлагащото решение трябва да предоставя възможност за бърза и лесна комуникация между оператори и крайни потребители относно отворени въпроси, инциденти, заявки и т.н. Операторите трябва да могат да достъпват средството за комуникация както от уеб интерфейса на системата, така и от инсталирано клиентско приложение (ако такова съществува).

17.Изисквания относно сроковете за изпълнение на поръчката

Изпълнението на проекта следва да бъде изпълнено за не повече от 120 календарни дни от датата на подписване на договора.

РАЗДЕЛ II

ИЗИСКВАНИЯ КЪМ УЧАСТНИЦИТЕ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПОРЪЧКАТА

1. Участникът трябва да разполага с минимум 2 /двама/ експерта с валиден сертификат за „ITIL Expert“ или „ITIL Manager“ или еквивалент, който ще извърши анализа, и минимум 1 инженер с опит минимум 7 /седем/ години в предложеното решение или в подобни от други производители. (доказва се със сертификати за предлаганото решение или списък от реализирани внедрявания). Участникът трябва да разполага с минимум един експерт по управление на рисковете с валиден CRISC сертификат или еквивалент.

2. Участникът трябва да разполага с опит в интегрирането на решения в бизнес средата на организации със сложна и динамична организация на работа, включително работа със звена извън ИТ. (доказва се с референции от клиенти или списък с извършени проекти).

3. Участникът трябва да е внедрил и да работи по сертифицирана система за управление на информационната сигурност според най-добрите практики по стандарта ISO 27001:2013 или еквивалентен. Прилага се заверено копие на валиден сертификат, издаден от акредитирано лице за сертификация на системи за управление на информационната сигурност по стандарта ISO 27001:2013 или еквивалентен.

4. Участникът трябва да разполага със система за контрол на качеството, сертифицирана от акредитиран сертификационен орган, за съответствие със стандарта ISO 9001:2015 или еквивалентен. Прилагат се копия на валидни сертификати, издадени от акредитирани лица за сертификация на системи за управление на качеството по стандарта ISO 9001:2015 или еквивалентен.

5. Участникът в процедурата следва да прилага система за управление на информационни услуги, сертифицирана от акредитиран сертификационен орган, за съответствие със стандарта ISO 20000-1:2011 или еквивалентен. Прилагат се копия на валидни сертификати, издадени от акредитирани лица за сертификация на системи за управление на информационни услуги по стандарта ISO 20000-1:2011 или еквивалентен.

6. В случай, че участникът не е производител на системата, той трябва да е оторизиран от производителя на предлагания софтуерен продукт или от негов официален представител за продажби на територията на Република България и/или Европейския съюз. (доказва се с оторизационно писмо)

7. Участникът, определен за изпълнител, трябва представи детайлно описана методология за управление изпълнението на поръчката и план за осигуряване на качеството, с включено описание на етапи, задачи, срокове, ресурси и зависимости, която е съобразена със спецификата и целите на проекта, включваща като минимум следните дейности за функциониране на предлаганото решение:

7.1. Анализ и оценка на текущото състояние на ИТ инфраструктурата и информационните системи на НОИ, както и съответствието между ИТ и бизнес целите и процесите съгласно ITIL (Information Technology Infrastructure Library) или еквивалент. Тази дейност трябва да се фокусира върху процесите за управление на услугите и привеждането им в съответствие с бизнес целите на организацията. В тази дейност трябва да бъде включена и оценка на изискванията за прилагане на процесите по УИТУ в контекста на съществуващите ИТ системи. Процесите трябва да бъдат подробно описани, като трябва да се вземат в предвид всички входове и/или дейности, които могат да стартират всеки един процес;

7.2. Всички описани процеси, след приемане от страна на Възложителя, трябва да могат да бъдат описани и/или импортирани в програмен продукт ARIS за описание на бизнес процеси;

7.3. Дизайн, тестове и внедряване на описаните процеси. Дизайнът трябва да бъде процесен и технически. По време на тази фаза, трябва да направи проектиране на архитектура на предлаганото решение, да изготви пълна и подробна документация, както и всички инсталации, конфигурации нужни за пълното функциониране на **минимум 3 среди – разработка, тест и продукционна**, както и миграции и интеграции свързани с данни и/или други системи. Тестовите трябва да бъдат минимум функционални и приемателни, преди окончателното приемане на системата.

- 7.4. Създаване на минимум 15 броя предефинирани отчета в предлаганото решение;
- 7.5. Обучения на персонала, което да включва минимум:
- 7.5.1. Опознавателно обучение за всички служители на дирекция ИКТ – запознаване с функционалностите на предлаганото решение и съответните процеси – продължително – **минимум 2 дни**;
- 7.5.2. Обучения на ключови потребители – минимум по двама ключови потребителя за всеки един от процесите – **минимум 2 дни**;
- 7.5.3. Обучение за администратори на предлаганото решение – административни потребители на основните задачи, свързани с поддръжка на системата – създаване и управление на потребители, регионални настройки, задаване на правила за автоматично назначаване на заявки, продуктови категории, правила за одобрение, настройка на известия по мейл, базов анализ на технически проблеми за всеки един от приложените УИТУ процеси. **Минимум 2 потребителя – минимум 1 ден продължителност.**
- 7.6. Възможност за архивиране на цялата система – **минимум 1 път дневно**;
- 7.7. **Системна софтуерна поддръжка за целия период на договора със следните изисквания и условия:**
- 7.7.1. Консултации, свързани с поддръжката и използването на системата;
- 7.7.2. Отстраняване на неизправности в работата на системите, ако възникнат проблеми поради неизправност или пробив в обслужващия софтуер;
- 7.7.3. Гарантиран интегритет, надеждност и сигурност на информационната среда.
- 7.8. **Управлявани услуги по поддръжката и развитието за предлаганото решение:**
- 7.8.1. Управление и разрешаване на инциденти, което включва минимум:
- Дефекти в разработките по приложенията;
 - Дефекти в разработките на интеграционни интерфейси;
 - Конфигуриране на модули за приложения;
 - Отстраняване на инциденти при следните условия:
 - До 4 работни часа, когато бизнес услуга не е в действие и предлаганото решение се срива и/или интегрирането на данни е в риск;
 - до 8 работни часа когато бизнес услугите, основното приложение или система са сериозно засегнати или изпълнението им е спряно и няма приемливо заобиколно решение;
 - до 40 работни часа когато бизнес услугата, основното приложение или системата е умерено засегната, липсват данни и бизнес услуга, приложението или системата все още функционират.
- 7.8.2. Операционни и поддържащи услуги – задачи за обслужване, свързани с оперативни задачи и задачи по поддръжката;
- 7.8.3. Общи услуги за развитие на системата – пакет от човекодни за допълнително развитие на системата, като промени по текущи процеси и разработки, нови заявки за функционалности или интеграции на предлаганото решение – **минимум 10 човекодни/година.**
8. **Участникът, определен за изпълнител, трябва представи детайлно описана методология за управление на рисковете при изпълнение на поръчката.**
9. Участниците трябва да разполагат с **център за обслужване на клиенти**, даващ възможност на Възложителя да докладва инциденти при наличие на проблем с функционирането на предлаганото решение.
- 9.1. Достъпът до центъра за обслужване на клиенти трябва да е уеб базиран и като алтернативен вариант – e-mail адрес за връзка с него.
- 9.2. Центърът за обслужване на клиенти трябва да предоставя възможност за **докладване на инциденти 7x24x365.**
10. Гарантиционни условия
- 10.1. Изпълнителят трябва да предоставя техническа поддръжка на системата в рамките

на гаранционния срок. Гаранционният срок ще се счита за започнал 30 дни след датата на подписване на окончателния приемателен протокол.

10.2. В случай, че е необходимо планирано спиране на предлаганото решение от Изпълнителя, той трябва да уведоми писмено или по електронна поща Възложителя минимум 72 часа преди планираната недостъпност на системата.

10.3. Планираната недостъпност на системата не трябва да надвишава 8 часа на месец и 20 часа на тримесечие.

РАЗДЕЛ III ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СЪДЪРЖАНИЕТО НА ТЕХНИЧЕСКОТО ПРЕДЛОЖЕНИЕ

1. Пълно описание на предлаганото решение – софтуерна архитектура на системата и технологични възможности;
2. Описание на процесите, описани в техническата спецификация;
3. Описание на методология за управление и изпълнение на поръчката:
 - 3.1. Методология за провеждане на анализа по т. 8.1, Раздел II, в която да присъстват основни етапи и документи, които ще бъдат предадени при изпълнението на поръчката;
 - 3.2. Визия за реализация на проекта и дизайн;
 - 3.3. Програма/план за обучение на служители на Възложителя.

Дефиниции:

Термин	Дефиниция
Потребител	Лице, имащо достъп до системата за въвеждане на записи за инциденти, проблеми, промени и заявки. Терминът е аналогичен на използвания термин „краен потребител“.
Агент	Лице, имащо достъп до системата за обслужване на постъпили записи за инциденти, проблеми, промени и заявки. Агентите обслужват потребителите на системата.
Администратор	Лице, имащо пълен достъп до системата за конфигуриране и администриране.
Клиент	Конфигурационен атрибут на системата, представляващ отделна компания, предприятие или обособена единица.
УИТУ	управление на ИТ услуги