

Техническа спецификация
за предоставяне на услуги по поддръжка и наблюдение на комуникационната среда
на Столична община

1. Предмет:

Предоставяне на услуги по поддръжка, наблюдение, управление и контрол на конфигурациите в 45 обекта от Единната комуникационна среда на Столична община, посочени в Приложение 2 за срок от 24 месеца (двадесет и четири месеца).

2. Изисквания към предоставянето на услугите:

- Наблюдение на комуникационната среда;
- Регистриране, обновяване и обслужване на инциденти в средата;
- Първо ниво на отдалечено отстраняване на проблеми;
- Отстраняване на проблеми на място;
- Управление на промените в средата;
- Периодично анализиране на възникналите проблеми и откриване на тенденции;
- Управление на сигурността в средата;
- Периодични анализи за капацитета и представянето на средата.

Участниците трябва да гарантират извършването на услугите по поддръжка и наблюдение 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата (24x7).

Изискванията към сроковете за реакция и отстраняване на проблеми и инциденти са:

- време за реакция – до 30 минути, считано от момента на регистриране на проблема/инцидента до назначаване на инженер по поддръжка;
- време за отстраняване на проблем/инцидент – до 2 часа, считано от момента на регистриране на проблема/инцидента посредством въвеждането му в системата за управление на инцидентите.

3. Участниците трябва да разполагат с интегрирана система за наблюдение и управление на услугите в средата, която да предоставя минимум следните възможности:

- Интуитивно визуално изображение на всички мрежови устройства и прилежащите им връзки;
- Наблюдение на всички мрежови устройства;
- Автоматично откриване на устройства;
- Възможност за зареждане на модифицирани MIBs;
- Възможност за следене на броя грешни и отхвърлените пакети;
- Възможност за следене на температура и захранващо напрежение на устройствата;
- Различни видове графики, таблици и статистики за трафика по WAN връзките;
- Автоматично създаване на аларма при преминаване над предварително дефиниран праг за някой от параметрите на наблюдение;
- Автоматично създаване на инцидент/заявка в Helpdesk системата при аларма;
- Приоритизиране на инцидент/заявка, базирано на приоритет и спешност;

- Възможност за добавяне на нови устройства за наблюдение и управление при разширение на средата;
- Правила за известяване и ескалация;
- Информационна база за съхранение на технически решения;
- Генериране на подробни отчети;
- Поддръжка на потребителски акаунти за достъп до системата, базирани на роли (администратори, оператори и др.);
- Резервираност и висока отказоустойчивост;
- Клиентски интерфейс за лесен преглед на всички инциденти;
- Клиентски интерфейс за създаване на нов инцидент;
- Поддръжка и актуализация (minor updates и/или Service Packs) от страна на производителя на системата за наблюдение за периода на договора.

Участникът, избран за Изпълнител, трябва да предостави достъп до системата за наблюдение и управление на услугите в средата на оторизирани служители на Възложителя.

4. Участниците трябва да имат добре описана и структурирана система за запис на всички направени промени в средата.

В техническото си предложение участниците трябва да предоставят подробно описание на управлението на средата, включващо процедурите и процесите, структурата, начините за спазване на Service-level agreement (SLA), ресурсното осигуряване (хардуер, софтуер, човешки ресурси).

Участникът, избран за Изпълнител, трябва да представя отчети за извършваните дейности по поддръжката, наблюдението и управлението на средата, на месечна база и след поискване от страна на представител на Възложителя. Месечните отчети се представят в срок до 5-то число на месеца, следващ отчетния период.

5. Място на изпълнение на поръчката

Списък с точните адреси на обектите от единната комуникационна среда на Столична община (Приложение 2);

6. Срок за предоставяне на услугата (срок на договора)

Срокът за предоставяне на услугата е 24 месеца (2 години), считано от датата, на подписване на договора.

7. Критерий за възлагане

Критерият за възлагане е „най-ниска цена“.

Оценява се **общата цена за предоставяне на услугата за целия срок на договора за 45 обекта**, посочени в Приложение 2. Общата стойност на абонаментните такси за целия период на договора се формира като стойността на месечната абонаментна такса за 45 обекта се умножи по 24 (месеците на изпълнение).

Изготвил:
инж. Валентин Апостолов
старши експерт ГИЦиК на СО

**Списък с точните адреси на обектите от
Единната комуникационна среда на Столична община**

№	Адрес	Структура
1.	ул. „Московска” № 33	Столична община (СО)
2.	пл. „Славейков” № 4	СО, Столична библиотека и Театър „Възраждане”
3.	ул. „Г. Бенковски” № 12	Дирекции на СО
4.	ул. „Кракра” № 2 А	Столичен дом за радостни обреди
5.	бул. „Ломско шосе” № 2	Дирекции на СО
6.	ул. „Будапеща” № 17	Дирекции на СО
7.	ул. „Оборище” № 44	Дирекции на СО и ОП „Туристическо обслужване” (ет. 3)
8.	ул. „Дамян Груев” № 8а	СО
9.	бул. „Мария Луиза” № 88	СО, Отдел „Общински приходи Сердика”, Район „Сердика”
10.	ул. „Заводска” № 14	ОП „Гробищни паркове”
11.	ул. „Сердика” № 5	СО-НАГ
12.	бул. „Цар Борис III” № 124	Отдел „Общински приходи Красно село” и Район „Красно село”
13.	бул. „Цар Борис III” № 136	Отдел „Общински приходи Овча купел” и Район „Овча купел”
14.	бул. „Цар Борис III” 215, ет. 11	Отдел „Общински приходи Витоша”
15.	кв. Павлово, ул. „Слънце” 2	Район „Витоша”
16.	ул. „Пиротска” №70	Отдел „Общински приходи Възраждане”
17.	бул. „Ал. Стамболийски” 62	Район „Възраждане”
18.	ул. „Силистра” № 8	Отдел „Общински приходи Оборище”
19.	бул. „Мадрид” 1	Район „Оборище”
20.	ул. „Възкресение” № 1А	Отдел „Общински приходи Красна поляна”
21.	бул. „Освобождение” 25	Район „Красна Поляна”
22.	ж.к. „Захарна фабрика” 51А	Отдел „Общински приходи Илинден” и Район „Илинден”
23.	ж.к. „Младост” 3, бул. „Свето Преображение” № 1	Отдел „Общински приходи Младост” и Район „Младост”
24.	ж.к. „Студентски град” бл. 5	Отдел „Общински приходи Студентски” и Район „Студентски”
25.	бул. „Кръстю Пастухов” 18	Отдел „Общински приходи Искър” и Район „Искър”
26.	ул. „Плакалница” 51	Отдел „Общински приходи Подуяне” и Район „Подуяне”
27.	бул. „Шипченски проход” № 67	Отдел „Общински приходи Слатина” и Район „Слатина”
28.	бул. „Васил Левски” 2	Отдел „Общински приходи Лозенец” и Район „Лозенец”
29.	ул. „Чехов” 16А	Отдел „Общински приходи Изгрев”

№	Адрес	Структура
30.	ул. „Атанас Далчев” 12	Район „Изгрев”
31.	ул. „Гурко” 12	Отдел „Общински приходи Средец и Трианица”
32.	ул. „Алабин” № 54	Район „Трианица”
33.	ул. „Лега” № 6	Район „Средец”
34.	ул. “Траен мир” № 1	Отдел „Общински приходи Надежда и Връбница”
35.	ул. „Кирил Дрангов” № 55	Район „Надежда”
36.	ж.к. „Надежда” 3, бул. „Хан Кубрат”, бл.328, вх. Б	Район „Връбница”
37.	ж.к. Люлин I, ул. 113, №1	Отдел „Общински приходи Люлин”
38.	ж.к. „Люлин”, бул. „Захари Стоянов” № 15; бл.327, вх. А, ет. 1	Район „Люлин”
39.	гр. Нови Искър, Битов комбинат	Отдел „Общински приходи Нови Искър”
40.	гр. Нови Искър, ул. „Искърско дефиле” № 123	Район „Нови Искър”
41.	кв. Ботунец	Отдел „Общински приходи Кремиковци” и Район „Кремиковци”
42.	с. Панчарево, бул. „Самоковско шосе” № 15	Отдел „Общински приходи Панчарево”
43.	с. Панчарево, бул. „Самоковско шосе” № 52	Район „Панчарево”
44.	гр. Баня, ул. „Княз Борис” № 5	Отдел „Общински приходи Баня”
45.	гр. Баня, ул. „Цар Симеон” № 1	Район „Баня”