

ПОКАНА ЗА ПАЗАРНА КОНСУЛТАЦИЯ № 54264

„АЕЦ Козлодуй” ЕАД уведомява всички заинтересовани лица, че във връзка с подготовката за възлагане на обществена поръчка и определяне на прогнозна стойност, на основание чл. 44 от ЗОП набира индикативни предложения за „Доставка и внедряване на система (Helpdesk) за регистриране и отстраняване на дефекти и прекъсвания в работата на информационната система на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД”.

Предложението следва да включва:

- подробно описание, съгласно приложеното по-долу техническо задание;
- единични цени и обща стойност без ДДС, валута;
- информация за срок и условие на доставка, гаранционен срок / срок на годност;
- съпроводителна документация при доставка;
- точен адрес и лице за контакт, телефон, факс, e-mail, интернет адрес;
- ако участникът не е производител да се представи документ за представителство /оторизационен документ от производителя, даващ разрешение за продажба на предлаганата стока.

Запитвания във връзка с провежданите пазарни консултации може да бъдат отправяни до 17.07.2024 г. на e-mail: commercial@npp.bg, като разясненията ще бъдат публикувани в профила на купувача.

Краен срок за подаване на индикативни предложения: 26.07.2024 г. на e-mail: commercial@npp.bg

Цялата информация, разменена по повод проведените пазарни консултации, ще бъде публикувана в профила на купувача.

С подаване на индикативно предложение, всеки участник в пазарните консултации се съгласява, че предложението и всякаква друга информация, предоставена като резултат от пазарните консултации, ще бъде публично достъпна в профила на купувача.

Възложителят си запазва правото да използва индикативни предложения, получени при проведени пазарни консултации, за възлагане на обществени поръчки до стойностните прагове на чл. 20, ал. 4 от ЗОП.

Допълнителна информация може да бъде получена от Христо Пачев - Гл. експерт „Маркетинг”, тел. +359 973 7 6140, e-mail: HPatchev@npp.bg

Приложения:

1. Техническо задание

Блок: Информационни
технологии

Система: ОМА100, ОМА200,
ОМА300, ОМА400, МА

Подразделение: П

ТЕХНИЧЕСКО ЗАДАНИЕ

№ 24.П.ТЗ.394

За доставка

ТЕМА: Доставка и внедряване на система (Helpdesk) за регистриране и отстраняване на дефекти и прекъсвания в работата на информационната система на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

Настоящото техническо задание съдържа техническа спецификация съгласно Закона за обществените поръчки.

1. Описание на доставката

Доставка и внедряване на система (Helpdesk) за регистриране и отстраняване на дефекти и прекъсвания в работата на информационната система на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД.

1.1. Материали, консумативи, машини и оборудване (СМЗ-стоково материални запаси), които трябва да се доставят

Няма отношение.

1.2. Нестандартни/специализирани елементи, резервни части и инструменти към доставката

Няма отношение.

1.3. Изискване към Изпълнителя

Срокът за изпълнение на доставката и внедряване на системата е 2(два) месеца, считано от датата на сключване на договор с изпълнителя.

1.3.1.Изпълнителят да изпълни и осигури следните дейности за функционирането на Helpdesk системата:

- Да проучи текущия процес по обслужване на заявки (Helpdesk) за поддръжка и да документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Да проучи текущия процес управление на инциденти (Incident Management) за поддръжка и да документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Да проучи текущия процес управление на нивото на обслужване (Service Level Management) за поддръжка и да документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Инсталиране, конфигуриране и трансфериране на всички данни от съществуващите до момента системи, които са свързани с helpdesk процесите.
- Интеграция на системата за управление на заявки с MS ActiveDirectory на възложителя.
- Интеграция на системата за управление на заявки със системата за наблюдение на възложителя.
- Автоматично генериране на инциденти при отваряне на заявка от опростен уеб интерфейс;
- Автоматично разпределяне на инциденти, проблеми и промени към съответната група, според адреса на потребителя, който отваря заявката;
- Конфигурация на автоматична хоризонтална (по компетентност) и вертикална (йерархична) ескалация за всеки процес;
- Конфигуриране на автоматично и ръчно генериране и изпращане на съобщения (email) при всяка фаза на всички процеси;
- Конфигуриране на нотификации чрез email при зададени условия за заявка, инцидент или проблем според анализа извършен в предходните точки;
- Автоматичен анализ на инциденти/проблеми при отваряне и предлагане на решение от съществуващата база знания;
- Динамичен интерфейс според ролята на оператора (автоматично скриване/показване на отделни полета, бутони, функционалности);
- Конфигурация за мониторинг на работните процеси на всички оперативни групи и идентификация на потенциални проблеми и забавяния;
- Конфигуриране на архивиране и осигуряване на резервни копия на цялата информация на Helpdesk системата.

1.3.2. Изпълнителят да извършва системна софтуерна поддръжка (12 месеца), която включва:

- Консултации, свързани с поддръжката, използването на системата;
- Отстраняване - до 12 часа на критичен проблем, който води до пълна загуба на функционалност;
- Отстраняване на некритичен проблем, при който има забавяне или частична загуба на функционалност - до 72 часа;
- Отстраняване на неизправности в работата на системите, ако възникнат проблеми поради неизправност или пробив в обслужващия софтуер;
- Гарантиран интегритет, надеждност и сигурност на информационната среда.

2. Основни характеристики на оборудването и материалите

Минимални функционални изисквания към системата:

1. Предложената система да е изцяло web базирана и да позволява регистриране на заявка във всеки браузър, без нуждата от допълнително инсталирани софтуерни компоненти.
2. Да предоставя олекотен интерфейс за крайните ползватели на системата, през който да могат сами да регистрират инциденти и заявки за услуга.
3. Системата да разполага със собствена база от данни.
4. Да предоставя вградени ITIL процеси, които да могат да се използват веднага след придобиването на системата.
5. Да разполага с вградена локализация на интерфейса на английски и български език предоставена директно от производителя на софтуера.
6. Избора на езика на интерфейса да бъде автоматичен спрямо езика по подразбиране в използвания от потребителите браузър.
7. Да предоставя възможност да се модифицират вградените ITIL процеси.
8. Системата да разполага с възможност за разработване на каталог за ИТ услуги, който да е достъпен за всички потребители на АЕЦ Козлодуй от web интерфейса на системата.
9. Заявките да могат да бъдат регистрирани автоматично чрез email, от оператор, от интерфейса за крайни потребители или чрез мобилното приложение.
10. Да предоставя възможност да се създават нови процеси само през графичния интерфейс на продукта, без да е необходимо да се използват скриптове и допълнителни програмни средства.
11. Да предоставя функционалност за създаване на база от знания, както чрез въвеждане на съдържание, описващо често повтарящите се проблеми, така и възможност за индексирание на вътрешни електронни масиви – бази от данни, хранилища с документи и вътрешни портали.
12. Системата да предоставя модул за анализ на съдържанието, което бива регистрирано в течение на времето и представянето му във вид на отчети, налични в web интерфейса на системата.
13. Системата да предоставя функционалност за директен отдалечен достъп от страна на администраторите до крайните работни станции, чрез прихващане на текущата потребителска сесия директно от web интерфейса инцидента или заявката за услуга.
14. Системата да предоставя функционалност за отдалечен контрол от страна на администраторите до крайните работни станции като инсталиране и деинсталиране на софтуер, изпълнение на команди и промяна на системни конфигурации директно от web интерфейса инцидента или заявката за услуга.
15. Да предоставя модул за проследяване на договорите за нивата на обслужване (SLA), като минимум да е активен за Incident Management и Service Request Management.
16. Да позволява проследяване статуса от потребителя на заявления проблем или услуга.
17. Да разполага с модул за автоматично регистриране на ИТ активи (CMDB).
18. Модула за Asset Management трябва да разкрива Microsoft инфраструктурата чрез използването на агент.
19. Модула за Asset Management да инвентаризира автоматично мрежово оборудване посредством SNMP протокол.
20. Да разполага с вградена интеграция с MS Active Directory.
21. Да разполага с вградена интеграция с MS SCCM чрез която периодично да се синхронизират ИТ активите между двете системи.
22. Да предоставя възможност за автоматично зачисляване на инцидент или заявка към експерт или група хора на база типа на описанието или допълнителните параметри.
23. Визуализация на всеки работен процес в уеб интерфейса на операторите (всички фази, техните взаимовръзки и моментна фаза на работа).
24. Модула за Asset Management да бъде интегриран с модулите за инциденти и заявки.
25. Модула за Asset Management да разполага с възможност за автоматично зачисляване на ИТ

- актив (работна станция) към потребител в helpdesk според потребителския акаунт от Active Directory, който текущо е регистриран на работната станция.
26. Модула за Asset Management да разполага с възможност за автоматично откриване на тип и модела на локалните периферни устройства като монитор, мишка и клавиатура.
 27. Възможност за прикачване на файлове през всички видове интерфейси.
 28. Модул за репорти, отчети и други справки. Възможност за експорт в .pdf, .csv и html формати.
 29. Модула за справки да предоставя възможност за директна заявка посредством SQL query към базата данни с оглед на създаване на специфични отчети.
 30. Възможност за администриране на отделни роли, даващи различно ниво на достъп до функционалността на продукта.
 31. Автоматично регистриране и обработване на заявки, пристигнали по имейл.
 32. Системата да позволява приключване на заявка след потвърждение от потребителя по email или през web интерфейс. Възможност за оценка на качеството на работата от потребителя.
 33. База данни с натрупване на знания за решавани подобни проблеми.
 34. Да предоставя вграден модул за генериране на справки относно броя на обслужените заявки, средно времетраене на заявки, просрочени заявки.
 35. Да предоставя възможност за директна двупосочна интеграция със съществуващата система за ИТ наблюдение базирана на Zabbix, която да позволява регистрирането на инцидент в helpdesk след засичането му от системата за наблюдение.
 36. Да предоставя възможност за интеграция с външни системи чрез използването на собствено REST API.
 37. Да дава възможност на ИТ отдела бързо да идентифицира и решава възникналите проблеми.
 38. Да осигурява централизирано управление на инцидентите.
 39. Да дава възможност за проследяване работата на ИТ отдела, давайки реална оценка за нивото на предоставяните услуги.
 40. Да обслужва целия процес от момента на получаване на информация за възникнал инцидент до окончателното му решение .
 41. Да бъдат внедрени най-добрите практики за подобен род системи, за намиране на постоянно решение на повтарящи се инциденти.
 42. Да позволява регистрацията на инциденти получени по телефон, чрез e-mail, web интерфейс или система за наблюдение на единно място, от където да бъдат автоматично пренасочвани към съответния ИТ специалист според специализацията му.
 43. Да дава възможност на ИТ отдела да формулира, приоритизира, планира и решава възникнали ИТ инциденти и заявки.
 44. Да предоставя възможност за автоматично изпращане за запитвания до крайните потребители за удовлетвореността им от услугата за разрешението както на инцидентите така и на другите заявки.
 45. Системата да предоставя възможност за изпращане на email до заявителите на услугата или други потребители заинтересувани от заявката или инцидента директно от интерфейса на системата. Тази комуникация заедно с отговорите по email трябва да се записва в самата заявка или инцидент.
 46. Да има възможност да следи и управлява нивото на услугите (SLA).
 47. Да генерира отчети за брой инциденти, в какъв статус са, за колко време се обработват.
 48. Да генерира справки за отработените заявки от всеки от членовете от ИТ отдела.
 49. Системата да разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange относно големината на отделните пощенски кутии.
 50. Системата да разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange относно

големината на отделните пощенски кутии и обема на трафика до всяка отделна пощенска кутия.

51. Системата да разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange спрямо съдържанието на електронната поща на база ключова дума или тип прикачен файл.
52. Системата да разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange относно администраторския достъп за определен период от време.

2.1. Класификация на оборудването

Няма отношение.

2.2. Квалификация на оборудването

Няма отношение.

2.3. Физически и геометрични характеристики

Няма отношение.

2.4. Характеристики на материалите

Няма отношение.

2.5. Химични, механични, металургични и/или други свойства

Няма отношение.

2.6. Условия при работа в среда с йонизиращи лъчения

Няма отношение.

2.7. Нормативно-технически документи

Няма отношение.

2.8. Изисквания към срок на годност и жизнен цикъл

Няма отношение.

3. Опаковане, транспортиране, временно складиране

3.1. Изисквания към доставката и опаковката

Няма отношение.

3.2. Условия за съхранение

Няма отношение.

4. Изисквания към производството

4.1. Правилници, стандарти, нормативни документи за производство и изпитване

Няма отношение.

4.2. Тестване на продуктите и материалите по време на производство

Няма отношение.

4.3. Контрол от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД по време на производството

Няма отношение.

5. Входящ контрол, монтаж и въвеждане в експлоатация

5.1. Тестване на продуктите и материалите при входящ контрол при приемане на доставката, след монтаж и по време на експлоатация.

Приемането на доставените софтуерни продукти се извършва след провеждане на общ входящ контрол, съгласно „Инструкция по качество. Провеждане на входящ контрол на доставените суровини, материали и комплектуващи изделия в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД", 10.УД.00.ИК.112. Доставката се приема след разписан протокол за входящ контрол без забележки.

Предложеното решение да е сертифицирано от PinkVerify или негов аналог за следните практики: Incident management, Service Request Management и IT Asset Management.

Системата трябва да се предостави с подробно техническо описание за инсталиране и пускане в експлоатация от изпълнителя в съответствие с архитектурата на АЕЦ Козлодуй.

Изпълнителят да предостави подробен План на проекта (Project Plan), включващ най-малко следните елементи:

- Проектиране и планиране на ресурсите, необходими за проекта
- Доставка на продуктите, необходими за осъществяване на проекта
- Гаранционна поддръжка
- Проектиране и организиране на тестова постановка
- Внедряване на системата
- Тестове
- Финални тестове и подписване на окончателен протокол за внедряване

Системата трябва да може да бъде инсталирана върху съществуващата инфраструктура на АЕЦ Козлодуй.

Предложените лицензи трябва да са перманентни с в включена годишна поддръжка за 12 месеца.

Изпълнителят да достави всички продукти с нужните лицензи, както и изисквания за хардуера, необходим за нормалната работа и ефективното използване на системата от поне 50 едновременно работещи оператора, 3500 крайни потребителя, инвентаризация и управление на 3500 ИТ устройства и създаване на отчети за 4000 пощенски кутии.

Всички необходими лицензи за ползване на Helpdesk системата следва да бъдат включени в ценовото предложение.

Изпълнителят да има внедрена система за управление на услугите стандарт ISO 20000-1 или еквивалентно/и, с обхват на сертификация, свързан с предмета на поръчката. Изпълнителят предоставя заверено копие на валиден сертификат.

5.2. Отговорности по време на пуск

Няма отношение.

5.3. Мерки за безопасност против замърсяване с радиоактивни вещества и опасни продукти

Няма отношение.

5.4. Здравни и хигиенни изисквания

Няма отношение.

5.5. Условия за демонтаж, монтаж и частичен монтаж

Няма отношение.

5.6. Условия на състоянията на повърхностите

Няма отношение.

5.7. Полагане на покрития

Няма отношение.

5.8. Условия за безопасност.

Няма отношение.

5.9. Документи, които се изискват при доставка, монтаж и въвеждане в експлоатация

Доставката трябва да включва:

- Декларация за произход.
- Лицензиите да са представени на физически носител или хартиено копие. Всички лицензи трябва да са на името на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД или при изписване на латиница Kozloduy NPP Plc.
- Изпълнителят да предостави подробен План на проекта (Project Plan) от точка 5.1.

6. Гаранции, гаранционно обслужване и следгаранционно обслужване

6.1. Услуги след продажбата

Изпълнителят по договора за доставка на софтуера да осигури техническо съдействие при лицензирането на софтуера до пълно съответствие.

6.2. Гаранционно обслужване

Доставеният софтуер да е с включени 12 месеца поддръжка.

7. Изисквания за осигуряване на качеството

7.1. Система за управление (СУ) на Изпълнителя

7.1.1 Изпълнителят да прилага система за управление на сигурността на информацията по стандарт ISO/IEC 27001 или еквивалентно/и, чийто обхват включва предоставяне на услуги в областта на ИКТ /информационни и комуникационни технологии/, анализ, администриране и поддръжка на информационни и комуникационни системи.

7.1.2 Изпълнителят уведомява „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД за настъпили структурни промени или промени в документацията на Системата за управление, свързани с изпълняваните дейности по договора.

7.2. Програма за осигуряване на качеството (ПОК)

Няма отношение.

7.3. План за контрол на качеството (ПКК)/ План за контрол и изпитване (ПКИ)

Няма отношение.

7.4. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД (одит от втора страна)

7.4.1 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД има право да извършва одит на Изпълнителя преди започване на работата по сключен договор и по време на изпълнение на дейностите по договора.

7.4.2 „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД извършва одити по ред установен с Инструкция по качество. Организация и провеждане на одит на външни организации /одит от втора страна/, 10.ОиП.00.ИК.049.

7.5. Управление на несъответствията

Изпълнителят докладва на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД занесъответствията, открити в хода на изпълнение на дейностите по договора. Несъответствия на продукти и услуги, за които се изисква преработка, се докладват на Възложителя (отговорното лице по договор/ръководителя на структурното звено Заявител на чиято територия се извършват дейностите), за да се вземе решение за разпореждане с несъответстващия продукт/услуга.

7.6. Специфични изисквания по осигуряване на качеството

Към доставения софтуер /лицензи/, да се доставят оригинални (от производителя) физически носители, ако са предвидени такива. Софтуерните ключове, които са задължителни за валидност на лицензи и за работа с продуктите, да бъдат предоставени на физически носител или с възможност да бъдат изтеглени от портал на производителя на софтуера. Всички лицензи за доставения софтуер да са валидни за срока на договора и на името на: "АЕЦ Козлодуй" ЕАД или при изписване на латиница: Kozloduy NPP Plc.

7.7. Обучение и квалификация на персонала на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

Изпълнителят да извърши обучение на минимум четирима специалисти за администриране на системата.

7.8. Приемане на доставката

Дейностите по доставка и внедряване се считат за приключени след успешно проведен общ входящ контрол, по установения ред в "АЕЦ Козлодуй" ЕАД, и подписан протокол за входящ контрол без забележки, представен протокол от проведено обучение, и представен

окончателен протокол за внедряване.

7.9. Спазване на реда в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД

При необходимост от извършване на работа на площадката на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, Изпълнителят е длъжен да спазва изискванията на „Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор”, ДБК.КД.ИН.028.

8. Изисквания към Изпълнителя при използване на подизпълнители/трети лица

При използване на подизпълнители/ трети лица, основният Изпълнител по договора носи отговорност за изпълнението на изискванията на ТЗ от подизпълнителите за изпълняваните от тях дейности, както и за качеството на тяхната работа.

Основният изпълнител по договора като минимум трябва да определи изисквания за система за управление на подизпълнителя/производителя, приложими норми и стандарти, ред за управление на несъответствията, документацията съпровождаща доставката, изпитания и проверки за приемане на оборудването, както и изисквания за опаковане, транспортиране и съхранение.