



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

Пазарна консултация № 54264

А. Техническо предложение

1. Описание на доставката

Настоящото предложение е изготвено според специфицираното в покана за пазарна консултация № 54264 и техническо задание № 24.П.ТЗ.392 Доставка и внедряване на система (Helpdesk) за регистриране и отстраняване на дефекти и прекъсвания в работата на информационната система на "АЕЦ Козлодуй" ЕАД".

Предложеното от Инфомера ЕООД софтуерно решение се базира на ManageEngine ServiceDesk Plus. Инфомера ЕООД е официален партньор на производителя на софтуера Zoho Corporation B.V. за България, което е видимо от портала на производителя https://www.manageengine.com/me_partners.html и приложеното оторизационно писмо.

1.1. Дейности, които ще бъдат изпълнени при внедряването на HelpDesk системата:

- Ще бъде проучен текущия процес по обслужване на заявки (Helpdesk) за поддръжка и ще документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Ще бъде проучен текущия процес управление на инциденти (Incident Management) за поддръжка и ще документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Ще проучи текущия процес за управление на нивото на обслужване (Service Level Management) за поддръжка и ще документира, предложи и внедри в новата система процес, съобразен с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- Ще инсталира, конфигурира и трансферира всички данни от съществуващите до момента системи, които са свързани с helpdesk процесите.
- Ще извърши интеграция на системата за управление на заявки с MS ActiveDirectory на възложителя.
- Ще извърши интеграция на системата за управление на заявки със системата за наблюдение на възложителя.
- Ще бъде конфигурирано автоматично генериране на инциденти при отваряне на заявка от опростен уеб интерфейс;
- Ще бъде конфигурирано автоматично разпределяне на инциденти, проблеми и промени към съответната група, според адреса на потребителя, който отваря заявката;
- Ще извърши конфигурация на автоматична хоризонтална (по компетентност) и вертикална (йерархична) ескалация за всеки процес;
- Ще извърши конфигуриране на автоматично и ръчно генериране и изпращане на съобщения (email) при всяка фаза на всички процеси;

- Ще извърши конфигуриране на нотификации чрез email при зададени условия за заявка, инцидент или проблем според анализа извършен в горните точки
- Ще конфигурира автоматичен анализ на инциденти/проблеми при отваряне и предлагане на решение от съществуващата база знания;
- Системата разполага с динамичен интерфейс според ролята на оператора (автоматично скриване/показване на отделни полета, бутони, функционалности);
- Ще бъде извършена конфигурация за мониторинг на работните процеси на всички оперативни групи и идентификация на потенциални проблеми и забавяния;

1.2. Софтуерна поддръжка на Helpdesk системата:

- Инфомера ще извършва системна софтуерна поддръжка в срок от 12 месеца на HelpDesk системата
- Инфомера ще предоставя 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
- Инфомера ще гарантира интегритет, надеждност и сигурност на информационната среда

1.3. Техническа спецификация на предложената HelpDesk система

Предложената система е изцяло web базирана и позволява регистриране на заявка във всеки браузър, без нуждата от допълнително инсталирани софтуерни компоненти.

ServiceDesk Plus предоставя олекотен интерфейс за крайните ползватели на системата, през който могат сами да регистрират инциденти и заявки за услуга.

ServiceDesk Plus разполага със собствена вградена система за управление на база от данни.

ServiceDesk Plus предоставя вградени ITIL процеси, които могат да се използват веднага след придобиването на системата.

ServiceDesk Plus разполага с вградена локализация на интерфейса на английски и български език предоставена директно от производителя на софтуера.

Избора на езика на интерфейса е автоматичен спрямо езика по подразбиране в използвания от потребителите браузър.

ServiceDesk Plus предоставя възможност да се модифицират вградените ITIL процеси.

Системата разполага с възможност за разработване на каталог за ИТ услуги, който е достъпен за всички потребители на АЕЦ Козлогуї от web интерфейса на системата.

Заявките могат да бъдат регистрирани автоматично чрез email, от оператор, от интерфейса за крайни потребители или чрез мобилно приложение.

ServiceDesk Plus 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.

ServiceDesk Plus 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.

Системата 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.

Системата 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.

Системата 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.

ServiceDesk Plus предоставя модул за проследяване на договорите за нивата на обслужване за Incident Management и Service Request Management, и всички останали процеси.

ServiceDesk Plus позволява проследяване статуса от потребителя на заявления проблем или услуга.

ServiceDesk Plus разполага с модул за автоматично регистриране на IT активи (CMDB).

Модула за Asset Management на ServiceDesk Plus разкрива Microsoft инфраструктурата чрез използването на унифициран (UEM) агент.

Модула за Asset Management инвентаризира автоматично мрежово оборудване посредством SNMP протокол.

ServiceDesk Plus разполага с вградена интеграция с MS Active Directory.

ServiceDesk Plus разполага с вградена интеграция с MS SCCM, чрез която периодично се синхронизират IT активите между двете системи.

ServiceDesk Plus предоставя възможност за автоматично зачисляване на инцидент или заявка към експерт или група хора на база типа на описанието или допълнителните параметри.

ServiceDesk Plus предоставя визуализация на всеки работен процес в веб интерфейса на операторите (всички фази, техните взаимовръзки и моментна фаза на работа).

Модула за Asset Management ще бъде интегриран с модулите за инциденти и заявки.

Модула за Asset Management 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.

Модула за Asset Management разполага с възможност за автоматично откриване на тип и модела на локалните периферни устройства като монитор, мишка и клавиатура.

ServiceDesk Plus предоставя възможност за прикачване на файлове през всички видове интерфейси.

ServiceDesk Plus предоставя модул за репорти, отчети и други справки с възможност за експорт в .pdf, .csv и html формати.

Модула за справки на ServiceDesk Plus предоставя възможност за директна заявка посредством SQL query към базата данни с оглед на създаване на специфични отчети.

ServiceDesk Plus предоставя възможност за администриране на отделни роли, даващи различно ниво на достъп до функционалността на продукта.

ServiceDesk Plus позволява автоматичното регистриране и обработване на заявки, пристигнали по имейл.

Системата позволява приключване на заявка след потвърждение от потребителя по email или през web интерфейс. Разполага с възможност за оценка на качеството на работата от потребителя.

ServiceDesk Plus разполага с база данни с натрупване на знания за решавани подобни проблеми.

ServiceDesk Plus предоставя вграден модул за генериране на справки относно броя на обслужените заявки, средно времетраене на заявки, просрочени заявки.

ServiceDesk Plus 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.

ServiceDesk Plus предоставя възможност за интеграция с външни системи чрез използването на собствено REST API.

ServiceDesk Plus дава възможност на ИТ персонала бързо да идентифицира и решава възникналите проблеми.

ServiceDesk Plus осигурява централизирано управление на инцидентите.

ServiceDesk Plus дава възможност за проследяване работата на ИТ персонала, давайки реална оценка за нивото на предоставяните услуги.

ServiceDesk Plus обслужва целия процес от момента на получаване на информация за възникнал инцидент до окончателното му решение.

Чрез ServiceDesk Plus ще бъдат внедрени най-добрите практики за подобен род системи, за намиране на постоянно решение на повтарящи се инциденти.

ServiceDesk Plus 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.

Системата дава възможност на ИТ екипа да формулира, приоритизира, планира и решава възникнали ИТ инциденти и заявки.

Системата 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.

Системата 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 се записва в самата заявка или инцидент.

ServiceDesk Plus има възможност да следи и управлява нивото на услугите (SLA).

Системата позволява да се генерират отчети за брой инциденти, в какъв статус са, за колко време се обработват.

ServiceDesk Plus генерира справки за отработените заявки от всеки от членовете от ИТ екипа.

Системата да разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange относно големината на отделните пощенски кутии.

Системата 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.

Системата разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange спрямо съдържанието на електронната поща на база ключова дума или тип прикачен файл.

Системата разполага с модул за генериране на справки за Microsoft Exchange относно администраторския достъп за определен период от време.

2. Входящ контрол, монтаж и въвеждане в експлоатация

2.1. Тестване на продуктите при входящ контрол при приемане на доставката, след внедряване и по време на експлоатация

Приемането на доставените софтуерни продукти ще се извърши 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 ще бъде приета след разписан протокол за входящ контрол без забележки.

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

Системата ще бъде предоставена с подробно техническо описание за инсталиране и пускане в експлоатация от изпълнителя в съответствие с архитектурата на АЕЦ Козлодуй.

Инфомера ще изработи и 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 ще бъде инсталирана върху съществуващата инфраструктура на АЕЦ Козлодуй.

Предложените лицензи са перманентни с включена софтуерна поддръжка за 12 месеца

Инфомера ЕООД ще 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 са включени в ценовото предложение.

Инфомера ЕООД има внедрена система за управление на услугите стандарт ISO 20000-1 с обхват на сертификация, свързан с предмета на поръчката.

2.2. Съпровождаща документация при доставка

2.2.1. Декларация за произход

2.2.2. Лицензи, на физически носител или хартиено копие. Всички лицензи ще са на името на „АЕЦ Козлодуй“ ЕАД

2.2.3. Подробен проектен план (Project Plan) за внедряването и поддръжката на HelpDesk системата според т.2.1

3. Гаранция, гаранционно обслужване и следгаранционно обслужване

3.1. Ще бъде осигурено техническо съдействие при лицензиране на софтуера до пълно съответствие.

3.2. Предоставените лицензи за с включена 12 месечна поддръжка.

4. Осигуряване на качеството

4.1. Система за управление

4.1.1. Инфомера ЕООД ще прилага система за управление на сигурността на информацията по стандарт ISO/IEC 27001, чийто обхват включва предоставяне на услуги в областта на ИКТ, анализ, администриране и поддръжка на информационни и комуникационни системи.

- 4.1.2. Инфомера ЕООД ще уведомява „АЕЦ Козлодуй” ЕАД за настъпили структурни промени или промени в документацията на Системата за управление, свързани с изпълняваните дейности по договора;
- 4.2. Одит от страна на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД
- 4.2.1. „АЕЦ Козлодуй” ЕАД има право да извършва одит на Инфомера ЕООД преди започване на работа по сключен договор и по време на изпълнение на дейностите по договора;
- 4.2.2. „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.
- 4.3. Управление на несъответствията
- Инфомера ЕООД ще докладва на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД за несъответствията, открити в хода на изпълнение на дейностите по договора. Несъответствия за продукти и услуги, за които се изисква преработка, се докладват на Възложителя, за да се вземе решение за разпореждане с несъответстващия продукт/услуга.
- 4.4. Специфични изисквания по осигуряване на качеството
- Софтуерните ключове, които са задължителни за валидност на лицензи и за работа на продуктите ще бъдат доставени по електронен път директно от производителя на софтуера. Всички лицензи за доставения софтуер ще са валидни за срока на договора и ще бъдат издадени на името на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД или при изписване на латиница: Kozloduy NPP Plc.
- 4.5. Обучение и квалификация на персонала на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД
- Инфомера ЕООД ще организира и извърши обучение на минимум четирима специалисти за администриране на системата
 - Инфомера ЕООД ще организира и извърши обучение за работа със системата за всички нейни оператори
- 4.6. Приемане на доставката
- Дейностите по доставка и внедряване на системата считат за приключени след успешно проведен общ контрол , по установения ред в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД, и подписан протокол за входящ контрол без забележки, представен протокол от проведено обучение, и предоставен окончателен протокол за внедряване.
- 4.7. Спазване на реда в „АЕЦ Козлодуй” ЕАД
- При необходимост от извършване на работа на площадката на „АЕЦ Козлодуй” ЕАД. Инфомера ЕООД ще спазва изискванията на „ Инструкция по качество. Работа на външни организации при сключен договор“, ДБК.КД.ИН.028.

5. Използване на подизпълнители/трети лица

При необходимост от използване на подизпълнители или трети лица Инфомера ЕООД:

- 5.1. Носи отговорност за изпълнението на изискванията на ТЗ от подизпълнителите или трети страни за изпълняваните от тях дейности, както и за качеството на тяхната работа;
- 5.2. Инфомера ЕООД ще определи изисквания за система за управление на подизпълнителя/производителя, приложими норми и стандарти, ред на управление на несъответствията, документацията съпровождаща доставката, изпитания и проверки за приемане на оборудването, както и изисквания за опаковане, транспортиране и съхранение;

В. Ценово предложение

Описание	Цена в лева, без ДДС
ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-language Professional Edition – Perpetual License – Single Installation license fee for: <ul style="list-style-type: none"> • 50 Concurrent Technicians • Asset management for 3500 IT Assets • Remote Access Add-on for 3500 workstations • Service Catalog Add-on • MS Exchange Reporting Add-on for 4000 mailboxes 	148,500 лв.
ManageEngine ServiceDesk Plus Multi-language Professional Edition – Perpetual License – 1 year software support for: <ul style="list-style-type: none"> • 50 Concurrent Technicians • Asset management for 3500 IT Assets • Remote Access Add-on for 3500 workstations • Service Catalog Add-on • MS Exchange Reporting Add-on for 4000 mailboxes 	37,250 лв.
Дейности по внедряване на HelpDesk системата описани в т.1.1 и 4.5	44,550 лв.
Дейности по системна софтуерна поддръжка за срок от 12 месеца след внедряване и приемане на системата описана в т. 1.2	13,200 лв.
Общо в лева, без ДДС:	243,500 лв.

Всички посочени цени в тази оферта са в български лева и без начислен ДДС (20%), който е дължим;

С. Срок и място на доставка

- Срок за доставка и внедряване на системата: до 2 месеца, считано от датата на сключване на договор.
- Инфомера ЕООД ще извършва системна софтуерна поддръжка и допълнителна конфигурация на HelpDesk системата в срок от 12 месеца, считано от датата на подписване на окончателен приемо предавателен протокол.

D. Контакти

Изпълнител: Инфомера ЕООД

ЕИК: 202050160

ИН по ДДС: BG202050160

Адрес: 1000 София, ул. Г.С.Раковски 108

email: office@infomera.bg

Лице за контакти: Галин Грозев

Телефон: +359878441131

Дата:

25 Юли 2024г.

Изготвил:

Галин Грозев

Управител



MANUFACTURER AUTHORIZATION FORM

Date: _____

To,

Nuclear Power Plant Kozloduy (Kozloduy NPP Plc),
Kozloduy, Bulgaria, Balkans.

Tender Number: 54264

Tender Date: 03-07-2024

Reseller Name: Infomera Ltd.

Reseller Address: 34 Panagyurishte Str., Sofia 1202, Bulgaria, Balkans.

Subject: Authorization letter to participate and bid in the Tender for ManageEngine ServiceDesk Plus and ManageEngine Exchange Reporter Plus.

Dear Sir/Madam,

We Zoho Corporation B.V., do hereby authorize the above mentioned reseller to resell, participate and bid on our behalf in the tender referred above for ManageEngine ServiceDesk Plus and ManageEngine Exchange Reporter Plus. Your use of ManageEngine suite of software application(s) will be governed by the terms and conditions of the applicable End User License Agreement.

We further confirm that Zoho Corporation Private Limited, having it's registered office at Estancia IT Park, Plot No.140,151, Vallancheri Village, Chengalpet, Kancheepuram, Tamilnadu, India - 603202, is the manufacturer of ManageEngine suite of software application(s) and has authorized it's fully owned subsidiary Zoho Corporation B.V., to provide this letter.

For Zoho Corporation B.V.,

Signature:

Name: Sridhar Iyengar

Title: Director