

ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ И СПЕЦИФИКАЦИИ ПО ОБОСОБЕНИ ПОЗИЦИИ

1. Технически изисквания и спецификации за обособена позиция № 1 „Следгаранционна поддръжка на единна активна директория и централизирана система за електронна поща в ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК“

1.1. Текущо състояние.

В ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК е изпълнен проект по изграждане и внедряване на Единна Активна директория и Централизирана система за електронна поща. С реализацията на проекта е постигнато следното:

- НЗОК използва Active Directory, като централно хранилище на метаданни за информационно значими ресурси – потребители, групи, поделени и публични директории;
- НЗОК има разработен дизайн на Единна Активна директория. На база на утвърдения дизайн ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК работят в единна директория;
- В НЗОК е изградена и централизирана Microsoft Exchange 2010 инфраструктура, която е базирана на Microsoft Hyper-V Server и обхваща всички РЗОК и ЦУ на НЗОК;
- В НЗОК е внедрена специализирана система за управление на Активна директория и Система за електронна поща, която е интегрирана със системата за УЧР „Хермес“.

Извънгаранционната поддръжка следва да осигури по-високо ниво на надеждност, достъпност и стабилност на съществуващата информационна структура.

1.2. При изпълнение на предмета на поръчката, изпълнителят следва да осигури поддръжка на следните елементи от инфраструктурата на НЗОК:

1.2.1. Поддръжка на единната активна директория в НЗОК.

Изпълнителят следва да извърши следните дейности при възникване на необходимост във връзка с поддръжката на активната директория на НЗОК:

- Редизайн и преконфигуриране на групови политики;
- Отстраняване на проблеми при интегрираното използване на всички елементи на системата /AD, DNS, DHCP, LDAP, и др./;
- Отстраняване на проблеми, свързани с неработоспособност на операционната система на домейн контролерите при зареждане на операционна система (син екран);
- Отстраняване на проблеми при репликирането на базата на активната директория между домейн контролерите;
- Отстраняване на проблеми при архивиране на домейн контролерите;
- Отстраняване на проблеми при възстановяване от архив;
- Отстраняване на проблеми при верифицирането на потребителите (невъзможност за логване с име и парола);
- Отстраняване на проблеми при прилагането на зададените групови политики;
- Отстраняване на проблеми при изпълнението на заявките от потребителите за name resolution;
- Отстраняване на проблеми при изпълнението на заявките от потребителите за присвояване на IP адрес;
- Трансфер на знания към администраторите на НЗОК при промяна на конфигурацията чрез предаване на хартиен и електронен носител на пълно и подробно описание на извършените дейности и промени.

1.2.2. Поддръжка на системата за управление на електронната поща в НЗОК.

Изпълнителят следва да извърши следните дейности при възникване на необходимост във връзка с поддръжка на системата за управление на електронната поща в НЗОК:

- Отстраняване на проблеми при поддръжката и администрирането на пощенските кутии и сървъри;
- Отстраняване на проблеми при възстановяване от архив;
- Трансфер на знания към администраторите на НЗОК при промяна на конфигурацията чрез предаване на хартиен и електронен носител на пълно и подробно описание на извършените дейности и промени.

1.2.3. Поддръжка на уеб-базираната система за управление на Активната директория.

Изпълнителят следва да извърши следните дейности при възникване на необходимост във връзка с поддръжка на WEB-базираната система за управление на Активната директория:

- Отстраняване на проблеми при автоматичното създаване и популяризиране на потребители в Директорийните услуги;
- Отстраняване на проблеми при автоматичното създаване на акаунти в Системата за управление на електронната поща;
- Отстраняване на проблеми, свързани с интеграцията със системата за УЧР „Хермес“;

1.3. Изисквания към изпълнението на услугата:

1.3.1. Изпълнителят се задължава при необходимост да предоставя указания и инструкции за инсталация и конфигуриране на специфичен за услугата приложен софтуер.

1.3.2. За извършените дейности по поддръжка на единната активна директория и централизираната електронна поща на НЗОК всеки месец се съставят двустранни приемателно-предавателни протоколи, които се подписват от представител на Изпълнителя и определен със заповед упълномощен представител от страна на ЦУ на НЗОК.

1.3.3. Дейностите по поддръжката включват и предоставяне при необходимост на консултантска помощ и експертна подкрепа за бъдещо технологично развитие.

1.3.4. Участниците трябва да предложат схема за реакция, схема за ескалация на проблем и срокове за отстраняването на техническите неизправности. Участниците следва да предложат и ефективна процедура за приемане на заявка за проблем и действия за отстраняването му.

1.3.5. Дейностите по поддръжка на инфраструктурните услуги за ЦУ на НЗОК и 28 РЗОК ще се извършват от изпълнителя на място в ЦУ на НЗОК.

1.3.6. Изпълнителят следва да разполага с Help Desk система с гарантирана възможност за 24 часово приемане на сервизни заявки от оторизирани от възложителя лица чрез всички изброени средства: web, e-mail, факс и телефон чрез избиране на единен национален номер.

1.4. Изисквания по отношение на сроковете по предоставяне на услугите:

1.4.1. Време за реакция - в рамките на четири часа, през работната седмица, след получаване на заявка от Възложителя.

1.4.2. Време за отстраняване на проблем – до дванадесет часа от получаване на заявката.

1.5. Изисквания към документиране на дейността по поддръжката:

1.5.1. Изпълнителят трябва да изготви и предложи подходяща форма на заявка за отстраняване на проблем. Попълването на заявката трябва да бъде лесно и интуитивно.

1.5.2. За всяка извършена дейност по следгаранционното сервизно обслужване специалистите на изпълнителя трябва да попълват и подписват документ, ясно показващ типа на направените ремонти; заменените части с наименование и серийни номера, настройки и др. Един екземпляр - оригинал от тези документи трябва да се предоставя на упълномощените представители на НЗОК. Тези документи трябва да носят и подпис на упълномощения представител на Изпълнителя по договора.

1.5.3. Изпълнителят трябва да е в състояние при нужда да представи собствените копия на документите по предходната точка пред представител на НЗОК.

1.6. Изисквания по отношение правото на участниците да изпълняват дейностите по предмета на поръчката по обособена позиция № 1.

1.6.1. Участниците следва да притежават компетенция минимум Gold Datacenter на Майкрософт.

1.6.2. За доказване изпълнението на изискването по т. 1.6.1. към техническото предложение участниците следва да представят заверено копие на валиден документ (писмо, сертификат, удостоверение или друг еквивалентен документ) удостоверяващ, че участникът притежава компетенция минимум Gold Datacenter на Майкрософт.