

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ

ЗА ВЪЗЛАГАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНА ПОРЪЧКА С ПРЕДМЕТ „ИЗВЪНГАРАНЦИОННА ПОДДРЪЖКА НА СИСТЕМАТА „CA SERVICE DESK MANAGER“ И УСЛУГИ ПО ДОПЪЛНИТЕЛНА ПОДДРЪЖКА“

I. Въведение

Услугите, предмет на обществената поръчка включват извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager“ и допълнителна поддръжка, която от своя страна включва услуги по внедряване и миграция, както и услуги по възстановяване след инциденти и проблеми.

II. Услуги по извънгаранционна поддръжка

Услугата „Извънгаранционна поддръжка на системата „CA Service Desk Manager“, трябва да отговаря на условията на стандартна поддръжка, посочени от производителя и подробно описани в следните документи:

- Общо описание на поддръжката – „CA Support Overview“ от 29.01.2015, достъпен на адрес <http://www.ca.com/~media/files/ServicesBriefs/CA-Support-Overview.pdf>
- Правила и условия за поддръжката – „CA Support Policy and Terms“ от 6.06.2014, достъпен на адрес https://support.ca.com/phpdocs/0/common/techsupp_policy.pdf
- Напътствия и указания за работа с инструментите по поддръжка – „Working with CA Support“ от 03.2015, достъпен на адрес: https://support.ca.com/phpdocs/0/common/working_with_ca_support.pdf

Тези документи представляват неразделна част от документацията по обществената поръчка. При наличие на по-нова версия на всеки от тях, ще се прилага тя на мястото на посочената.

Необходимо е УЧАСТНИКЪТ да бъде оторизиран партньор на „Computer Associates“ , имащ правото да продава продукти и услуги от фамилията “Service Desk” за България. *(Избраният участник следва да представи документ, удостоверяващ това към момента на сключване на договора).*

Във връзка с изпълнението на услугите по проекта на договора, УЧАСТНИКЪТ следва да разполага със специалисти, сертифицирани от производителя за това.

III. Услуги по допълнителна поддръжка

Услугите по допълнителна поддръжка включват:

1.1. услуги по внедряване и миграция – внедряване на допълнителна функционалност, извършване на промени в наличната инсталация и миграция от текущата версия до последната налична за софтуера към момента на изпълнение;

1.2. услуги при възстановяване след инциденти и проблеми;

1. Услуги по внедряване и миграция – изисквания:

При наличие на версия на системата, която е по-висока от използваната в момента, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ може да поиска предоставянето на услуга по внедряване и миграция.

При възникване на нужда от предоставяне на съответните услуги, ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ изпраща подробно искане с описание на работата, а избраният ИЗПЪЛНИТЕЛ връща оферта, включваща подробно описание на дейностите, тяхната продължителност и началната дата за започване на работата. ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ потвърждава офертата и с това услугите се считат за възложени.

Внедряването е сложен процес, който може да изисква допълнителни ресурси като хардуер и системен софтуер, които ВЪЗЛОЖИТЕЛЯТ трябва да подготви.

Описанието на изискуемите допълнителни ресурси трябва да бъде част от офертата на избрания ИЗПЪЛНИТЕЛ.

2. Услуги по възстановяване след инциденти и проблеми – изисквания:

В техническото предложение УЧАСТНИКЪТ трябва да посочи следните елементи по отношение на работата си при настъпването на инциденти и проблеми:

- **Уведомяване** – да бъде посочена информация за контакт с УЧАСТНИКА в обичайното работно време и извън него и да бъде установен нормален и експресен начин на уведомяване;
- **Време за реакция** – да бъде определен времеви диапазон, в който УЧАСТНИКЪТ ще отговори на уведомлението и ще започне действия по случая;

- **Работа по инцидент/проблем:** при завършване на работата по инцидента/проблема да се докладва какви видове диагностични и други дейности са били извършени;
- **Срок за решаване** – работата по един случай се счита за завършена след възстановяване на всички услуги в нормален режим на работа и документирането му.
- **На място и дистанционно** – при необходимост УЧАСТНИКЪТ може да бъде повикан на място и не може да откаже изпълнение, освен ако има техническа възможност работата по случая да бъде извършена неприсъствено/дистанционно.
- **Ескалиране** – при невъзможност да възстанови услугата в установения срок избраният ИЗПЪЛНИТЕЛ уведомява веднага всички заинтересовани страни, включително и трети страни, които имат отношение към работата на услугата. УЧАСТНИКЪТ следва да посочи механизмите за ескалация и сроковете за реакция;
- **Документиране** – веднага след възстановяване на услугата избраният ИЗПЪЛНИТЕЛ изготвя приемо-предавателен протокол, в който се вписва обективното състояние и се описват всички предприети действия. Протоколът се подписва от представителите на двете страни. Ако в процеса на възстановяване на услугата са идентифицирани проблеми, избраният ИЗПЪЛНИТЕЛ съставя необходимите документи за тях. УЧАСТНИКЪТ следва да приложи примерен протокол, съдържащ всички необходими реквизити, който да е подходящ за работа в електронен вариант и на хартия;