**ПРИЛОЖЕНИЕ № 1**

**ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ**

**за участие в обществена поръчка с предмет:**

**„Абонаментна поддръжка на локалната информационна инфраструктура и Единната комуникационна инфраструктура на ИА ГИТ и структурните и звена“**

Изпълнителят следва да извършва дейности по поддръжка на системен софтуер, мрежови услуги и хардуер на локалната информационна структура и единната комуникационна инфраструктура на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“ и териториалните и структури, находящи се във всеки един областен град на територията на Република България. Дейностите по поддръжка трябва да бъдат своевременно планирани и извършвани за осигуряване на необходимото ниво на сигурност и надеждност на информацията като включват изпълнение на следните изисквания:

1. Поддръжка, актуализация и отстраняване на проблеми, свързани със сървърни операционни системи. Там, където е необходимо трябва да се инсталират операционни системи на нови машини, запазвайки данните и прехвърлянето им в работещ вид.

2. Да се извършва мониторинг на активни мрежови устройства и софтуер за антивирусна защита. При необходимост да се обновяват лицензите.

3. Да се конфигурират и поддържат мрежовите пасивни и активни устройства и да се гарантира безпроблемното функциониране на мрежата и връзката й с интернет, вкл. и на териториалните поделения на ИА „Главна инспекция по труда“ в страната.

4. Да се извършва бърза диагностика и да се пристъпи към решаването на възникнали проблеми.

5. Изпълнителят следва да осигури присъствие (на място в ЦУ на ИА ГИТ) на компетентно техническо лице, два пъти седмично по 4 часа в рамките на работното време на ИА ГИТ, което да извършва консултации от типа HelpDesk и да подпомага Агенцията при възникнали проблеми с локалната информационна и единна комуникационна инфраструктура на ИА ГИТ.

6. Да се извършва съгласувана профилактика и тестване на информационните системи на ИА ГИТ.

7. Да се установяват хардуерни проблеми със съответното предписание и максимално бързо да се пристъпва към отстраняването им, като за целта се изготвят констативни протоколи.

8. Изпълнителят следва да извършва поддръжката със своя интелектуален капацитет и ноу-хау за съответните ИТ области. Разходите по поддръжката, като разходи за вътрешни комуникации, трудови възнаграждения на служителите на изпълнителят и транспортни разходи са за сметка на Изпълнителя.

9. Изпълнителят следва да осигури необходимите решения за:

- Отдалечено наблюдение на статуса на устройствата;

- Мониторинг на основните системи и програми, до които е допуснат;

- Да се реализира уеб базирано приложение за вътрешна комуникация, в което да се регистрират възникнали проблеми и изпълнението им;

- Възможност за подаване на заявка в работен ден;

- Осигуряване на заявка за проблем по и-мейл, по мобилен телефон,по тикет система и по стационарен телефон;

- Времето за реакция се определя от спецификата на проблема, както следва:

Приоритетите и срокът за решаването на проблемите се определят от Възложителя в зависимост от влиянието им върху работата на администрацията. Редът на отстраняване на проблемите се определя в зависимост от техния приоритет.

Минимални изисквания по отношение на сроковете за реакция:

- При грешки с критични последици – разрешаване на проблема до 4 (четири) часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя.

- При грешки, водещи до затруднение в процеса на работа (функциониране в ограничен режим) – разрешаване на проблема до 24 (двадесет и четири) часа, считано от уведомяването от страна на Възложителя.

- При грешки с минимални последици за нормалното обслужване на бизнес процесите в ИА ГИТ – разрешаване на проблема до 3 (три) работни дни, считано от уведомяването от страна на Възложителя.

10. В регистрационната форма за заявки Възложителят следва да има възможност за:

- Регистриране на инцидент – съобщение за повреда;

- Вземане на решение за приоритет, ако са постъпили няколко заявки;

- Консултиране по телефона от друг експерт, а не от този по т. 5;

- Посещение на място от екип;

- Отдалечена диагностика;

- За всяка една констатация да се попълва протокол.

11. Изпълнителя следва да осъществява контакт и съдейства на външни софтуерни компании при инсталация на приложен софтуер или информационна система за нуждите на Възложителя при необходимост.

12. Изпълнителя следва да осъществява бекъп на базите от данни и при необходимост да извърши възстановяването им.

13. Да се извършва диагностика на ресурса на действащия хардуер и комуникационното оборудване.

14. В своето техническо предложение участникът следва да предложи специализирано ориентиран подход за необходимото ИТ обслужване на ИА ГИТ, като се съобразява със сигурността на информацията и указанията по GDPR.

15. По отношение на сървърите трябва да се осигури мониторинг на Windows базираните системи. Мониторинг на Linux базираните системи. Мониторинг на натоварването на процесорите. Мониторинг на заетата оперативна памет. Мониторинг на свободното дисково пространства. Мониторинг на мрежовите устройства.

16. Да извършва анализ на получената информация и при необходимост от предприемане на действия да се уведомява писмено Възложителя.

17. Да извършва наблюдение на системните съобщения – вид грешки и да предприема необходимите действия.

18. Да наблюдава състоянието на архивите и да информира Възложителя за необходимостта от това производителите на съответните бази данни, за да бъдат актуализирани, при необходимост дефрагментирани.

19. Да планира съответните задачи за изпълнение, като ги обсъжда с упълномощените представители на Възложителя.

20. Да наблюдава състоянието на хардуера.

21. Да поиска от производителя на съответния хардуер специализиран софтуер, който да му позволява това наблюдение.

22. При необходимост да конфигурира новопридобити хардуерни системи и сървъри.

23. При необходимост да оказва съдействие при инсталиране на софтуер и информационни системи на външни структури.

24. Да администрира виртуални инфраструктурни компоненти, в т.ч. и виртуални машини и техните ресурси.

25. При необходимост да архивира данни по предварително изготвена схема за архивиране.

26. При необходимост да се извършва промяна на конфигурацията, в зависимост от архивните задачи, свързани с архивиране на бази данни.

27. При необходимост да осигури връзка с външни компании за отстраняване на възникнали проблеми с архивите в създадените от тях бази данни.

28. Да извършва поддръжка на специализиран софтуер за архивиране.

29. Да извършва дейности по възстановяване на информация от архив.

30. Да осигури управление смяната на носители на информация , които се използват във ИА ГИТ.

31. Да извършва тестово и реално възстановяване на архиви по конкретни задачи от Възложителя.

32. Да тества сигурността на различни приложения в операционните системи на Възложителя.

33. Да осигури при необходимост инсталиране на софтуерни инструменти и да оказва съдействие при такава инсталация.

34. Да възстанови работоспособността при бази данни, в случай на срив, в партньорство с разработчика на съответния софтуер.

35. Да оказва съдействие на служители на Възложителя при администриране на Майкрософт активна директория.

36. Да оказва съдействие на служители на Възложителя при създаване и конфигуриране политики за управление.

37. Да извършва поддръжка на структурата.

38. Да оказва съдействие на служители на Възложителя при конфигурация и поддържа секюрити групи.

39. Подменя дефектирали мрежови, комуникационни и захранващи кабели.

40. Да инсталира домейн контролери.

41. Да архивира и възстановява услугата Майкрософт активна директория и да предоставя указания на служители на ИА ГИТ при администриране на същата.

42. Да създава, конфигурира и управлява DNS записи.

43. Да следи репликацията между DNS сървъри.

44. Да поддържа DHCP сървъри.

45. Да извършва управление на записите.

46. Да архивира и възстановява архив.

47. Да осигури поддръжка и управление на MS Exchange.

48. Диагностицира и подменя при нужда части на резервните захранвания.

49. Да извършва промяна на системни настройки след съгласуване с Възложителя.

50. При установяване на възникнали проблеми, свързани с външни организации, да подпомага действията на Възложителя за решаването им.

51. Да се извършва мониторинг и известяване на Възложителя по отношение на пробив или опит за пробив в системата (хакерски атаки или проникване на вируси, неоторизирано протичане или копиране на информацията).

52. При неоторизирано записване на данни и информация или унищожаване на такава в системата, да информира лицето, отговарящо за регистъра за инциденти, свързани с информационната сигурност.

53. Да се спазват и прилагат всички дейности свързани с GDPR.

54. Участникът, определен за Изпълнител, трябва да гарантира конфиденциалност (включително защита на личните данни) на извършваните дейности по поддръжка и да не разкрива такава информация пред трети лица.

55. Изпълнителя трябва да спазва и прилага приложимите за предмета на договора изисквания за мрежова и информационна сигурност разписани в „Наредба за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност“.

Услугите по поддръжка на локалната инфраструктура се отнасят за информационната и сървърната инфраструктура разположени в Централно управление на ИА ГИТ, находящо се в гр. София, бул. Княз Ал. Дондуков № 3 и мрежовите устройства във всяка една териториална дирекция на Агенцията на територията на всеки един областен град в страната с точен адрес посочен в официалната страница на ИА ГИТ.

Услугите по поддържане на комуникационното оборудване на ИА ГИТ следва да включват следното:

- Конфигурация и преконфигурация на комуникационното оборудване и преносната среда. Сваляне и запазване на конфигурациите на активното мрежово оборудване. Поддържане на база от данни за текущите и миналите конфигурации на активното оборудване.

- Допълнително преконфигуриране на ИТ инфраструктурата при необходимост.

- Наблюдение и анализ на функционирането на комуникационното оборудване.

- Наблюдение на защитна стена и при необходимост консултиране на необходимите настройки с възложителя.

- Пълно сервизно обслужване и ремонт на всички установени повреди (хардуер и софтуер) на оборудването, компоненти към него, включително подмяна на повредени модули с нови такива (посочено по-долу).

- В случай на невъзможност за ремонтиране на повредена част или единица от оборудването в рамките на 24 часа, Изпълнителят трябва да предостави временно - оборотно оборудване за срока на ремонта, гарантирайки същата функционалност като тази на оборудването, което се ремонтира.

**Резервно захранване и хардуерни платформи на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“**

**Резервно захранване:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Адрес** | **Вид устройство** | **Марка** | **бр.** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Резервно захранване тип UPS** | **UPS G-TEC OnLine 10kVA, SNMP, AP160N-10K+BP10K20x9** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Резервно захранване тип UPS** | **UPS, IBM UPS** | **1** |

**Хардуерни платформи**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Адрес** | **Вид устройство** | **Марка** | **бр.** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **HP Proliant DL360p G8** | **4** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **HP Proliant DL580 G7** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **IBM Bladecenter Node** | **4** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **IBM system x 3650** | **4** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **SunFire** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **дискова система** | **HP P 2000 FC** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **дискова система** | **IBM ds3400 FC** | **2** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Дисков масив** | **Fujitsu Eternus DX100 S3** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Хардуерна платформа,** | **Fujitsu Fujitsu Primergy RX** | **2** |

**Комуникационна инфраструктура на Изпълнителна агенция „Главна инспекция по труда“**

**Кратко описание на мрежовата свързаност**: изграждането на комуникационната инфраструктура на ГИТ е реализирано на база оборудване от JUNIPER за маршрутизаторите и ALLIED TELESIS за L2 комутаторите.

За преносна среда, осигуряваща свързаността между централното управление на Агенцията и регионалните клонове се използва мрежата на ДАЕУ, която осигурява необходимите изисквания за скорост, защитеност и обслужване.

В централното управление на ИА „ГИТ“ са инсталирани два маршрутизатора Juniper SRX 240H2, които са обединени в общ клъстер за осигуряване и гарантиране на резервираност. На устройствата са конфигурирани зони и съответно портове с различно предназначение:

- Зона LAN – за работните станции в централно управление. Тук устройството играе роля на DHCP сървър.

- Зона DMZ – в тази зона са свързани сървърите на агенцията.

Зона ESMIS – тази зона се използва за осигуряване на свързаност с офисите по страната,.

- Зона UNTRUST – от тук се осигурява интернет свързаността на всички клонове на агенцията, централно и регионални.

Зона VPN – това е виртуално обособена мрежа за изграждане на IPSec тунели между устройството и тези в агенциите по места.

Устройства от активната мрежа разположени в ДИТ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Адрес** | **маршрутизатор** | бр. | **комутатор** | **бр.** |
| гр. София, бул. "Акад. Иван Гешов" № 15 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Благоевград, пл."Георги Измирлиев" №9 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Бургас, ул."Шейново" №24, ет.4 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Бургас, ул."Шейново" №24, ет.4 |  |  | **DELL switch** | 1 |
| Варна, ул."Христо Самсаров" №2А | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 3 |
| Варна2 Варна ул.“Бул. Цар Освободител“ №76г ет5 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Велико Търново, ул."Христо Ботев" №2А | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Видин, ул."Дунавска" №6 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Враца, ул."Стоян Заимов" №2 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Габрово, ул."Брянска" №30 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Добрич, ул."Независимост" №7, ет.5 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Кърджали, ул."Деспот Слав" №1, ет. 4 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Кюстендил, ул."Гладстон" №35 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Ловеч, бул."България" №10 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Монтана, пл."Жеравица" № 5, ет. 3 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Пазарждик, ул."Екзарх Йосиф" №15 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Перник, пл."Кракра" №1, Синдикален дом, ет.6 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Плевен, ул."Александър Стамболийски" №1 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Пловдив, пл."Централен" №1, ет.5 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Разград, бул."България" №15 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Русе, ул."Александровска" №53 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Силистра, ул."Добруджа" №1 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Сливен, , ул."Цар Самуил" №1, ет.3 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Смолян, бул."България" №58 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| София-град, ул."Лъчезар Станчев" №20 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 5 |
| София-област, бул."Витоша" №6 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Стара Загора, ул."Стефан Караджа" № 8, ет.3 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Търговище, ул."Стефан Караджа" №1 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Хасково, ул."Патриарх Евтимий" №2 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 2 |
| Шумен, бул."Славянски" №30 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
| Ямбол, ул."Търговска" №2, п.к.306 | **Juniper SRX210** | 1 | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | 1 |
|  | общо: | 27 | общо: | 54 |

Устройства от активната мрежа разположени в централно управление на ИА ГИТ – бул. „Дондуков“, 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Адрес** | **Вид устройство** | **Марка** | **бр.** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип VPN Концентратор, Защитна стена и Маршрутизатор** | **Juniper SRX240H2** | **2** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип Комутатор** | **Allied Telesis AT-8000GS/48** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Оптични комутатори от тип SAN switch** | **Qlogic SANBOX 5800V FULL FABRIC SWITSH** | **2** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Оптични комутатори от тип SAN switch** | **IBM SanSwitch** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип Комутатор** | **Linksys slm2048** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **защита стена** | **Stormshield SN900** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип Комутатор** | **hp48p** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип Комутатор** | **switch4800/48** | **1** |
| **бул. „Дондуков“, 3** | **Устройства от тип маршрутизатор** | **cisco 2800** | **1** |