

УТВЪРЖДАВАМ:

.....

БОЖИДАР ЛУКАРСКИ
Министър на икономиката

П О К А Н А

за събиране на оферти за възлагане обществена поръчка с предмет:

**„Осъвременяване на системата за управление на потребителските заявки на
Министерство на икономиката“**

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

На основание чл. 14, ал. 5, т. 2 от Закона за обществените поръчки (ЗОП), при спазване на основните принципи при възлагане на обществени поръчки, посочени в чл. 2 от ЗОП, Министерство на икономиката отправя покана към всички заинтересовани лица за изпълнение на услуга: **„Осъвременяване на системата за управление на потребителските заявки на Министерство на икономиката“**.

I. Предмет на услугата, срок и място на изпълнение

1. Предмет на поръчката: Осъвременяване на системата за управление на потребителските заявки на Министерство на икономиката.

2. Срок на изпълнение:

2.1. срок за разработване и внедряване - до 40 работни дни, считано от датата на сключване на договора;

2.2. абонаментно обслужване и гаранционна поддръжка на разработения и внедрен програмен продукт - за срок от 12 месеца, считано от подписването на протокола за приемане на работата по разработката и внедряването.

3. Място на изпълнение: административната сграда на Министерството на икономиката в гр. София, ул. „Славянска“ № 8.

4. Максимална прогнозна стойност: до 20 000 лв., без ДДС.

II. Изисквания към участниците за изпълнение на поръчката (Техническа спецификация):

1. Цел

Целта е да бъде осъвременена Хелпдеск - системата за управление на потребителски заявки: Регистриране и управление на потребителски заявки при проблеми в работата на компютърната техника, приложния и системния софтуер; отчет, анализ и обратна връзка с потребителите.

2. Хелпдеск – описание

Хелпдеск системата трябва да автоматизира процесите по управление на Потребителски заявки, управление на Инциденти, Управление на промени и Управление на IT активи (инвентар).

2.1. Изисквания към предложеното решение за реализация:

- 1) Да е сертифицирано/препоръчано с ниво Gold Level или Silver за зрялост на процесите OGC/Axelos, или други, акредитирани от Axelos, одитиращи организации.
- 2) Предложеното решение да е внедрено с цел обслужване на заявки на потребителите в поне 2 държавни институции.

3) Минимално изискване за експерта на изпълнителя, който ще извърши анализа, е да разполага с валиден сертификат за ITIL Service Strategy" еквивалент или по-висока степен като ITIL Expert или „ITIL Master“;

4) Хелпдеск системата да се инсталира и настрои от сертифициран от производителя на предложеното решение, за текущата версия, инженер с опит минимум 5 години в предложеното решение или в подобни Хелпдеск системи от други производители. (доказва се със сертификати за хелпдеск системи или списък от реализирани внедрявания)

2.2. Функционални изисквания:

1) Да позволява регистриране на заявка във всеки браузър, без нуждата от допълнително инсталирани компоненти като Java, Silverlight; Пълната функционалност на клиентския софтуер да е налична и през web интерфейса.

2) Да предоставя олекотен интерфейс за крайните ползватели на системата, през който да могат сами да регистрират заявки и инциденти.

3) Да предоставя вградени ITIL процеси, които да могат да се използват веднага след придобиването на системата.

4) Да предоставя възможност да се модифицират вградените ITIL процеси.

5) Да предоставя възможност да се създават нови ITIL процеси само през графичния интерфейс на продукта, без да е необходимо да се използват скриптове и допълнителни програмни средства.

6) 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.

7) 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.

8) Да предоставя модул за проследяване на договорите за нивата на обслужване (SLA), като минимум да е активен за Incident Management, Service Desk и Change Management.

9) Да позволява проследяване статуса от потребителя на заявения проблем или услуга.

10) Да разполага с модул за регистриране на IT активи (CMDB - Configuration Management DataBase - база данни съдържаща IT активи). Първоначалните данни за захранване с информация да бъдат прехвърлени от текущата система базирана на Lotus Domino.

11) Да разполага с вградена интеграция с LDAP директорийна услуга, като по време на внедряването ще се интегрира с eDirectory.

12) Автоматично зачисляване към експерт или група хора на база типа на описания проблем.

13) Автоматично регистриране и обработване на заявки, пристигнали по имейл.

- 14) Модул за мобилен достъп. Преглед на получените задачи и отбелязване на статуса им през мобилен телефон Android, iOS, Windows phone.
- 15) Приключване на заявка след потвърждение от потребителя. Възможност за оценка на качеството на работата от потребителя.
- 16) База данни с натрупване на знания за решавани подобни проблеми.
- 17) Да предоставя вграден модул за генериране на справки относно броя на обслужените заявки, средно времетраене на заявки, просрочени заявки.
- 18) Да предоставя възможност за интеграция с външни системи чрез използването на собствено API и WSDL.

2.3. Правото на ползване на лиценза за Хелпдеск системата да е поне 1 година. За остойностяване на нужните лицензи да се вземе под внимание, че дирекцията оперираща с Хелпдеск системата е с числен състав 13 служителя. Общият брой крайни потребители, които ще имат възможност да регистрират заявки ще е 530 служителя.

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

2.5. Възложителят ще предостави лицензи за операционна система на сървър.

2.6. Изпълнителят да опише в ценовата оферта предоставените софтуерни лицензи и лицензи за достъп.

2.7. Да се укаже индикативна цена за продължаване правото на ползване за следващ период от още 1 година.

3. Участникът, определен за изпълнител, трябва да осигури следните дейности за функционирането на Хелпдеск системата:

- 1) Да проучи текущия процес по обслужване на заявки за поддръжка и да документира и предложи процеси, съобразени с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);
- 2) Обучение на минимум двама специалисти за администриране на системите.
- 3) Доставка на софтуерни лицензи, при необходимост.
- 4) Възможност за 2 пъти седмично архивиране и осигуряване на резервни копия на цялата информация на Хелпдеск системата.
- 5) Системна софтуерна поддръжка, която включва:
 - 5.1) Консултации, свързани с поддръжката, използването на системата;
 - 5.2) Отстраняване - до 12 часа на критичен проблем, който води до пълна загуба на функционалност;
 - 5.3) Отстраняване на некритичен проблем, при който има забавяне или частична загуба на функционалност - до 72 часа;
 - 5.4) Отстраняване на неизправности в работата на системите, ако възникнат проблеми поради неизправност или пробив в обслужващия софтуер;

5.5) Гарантиран интегритет, надеждност и сигурност на информационната среда.

4. Участникът, определен за изпълнител, трябва да осигури дейности, свързани с приемането, отчитането и анализа на заявките за обслужване на потребителите при ползване на компютърната техника, приложния и системния софтуер (управление на потребителски заявки/Хелпдеск), както следва:

1. Да проучи текущия процес по обслужване на заявки за поддръжка и да документира и предложи процеси, съобразени с нуждите на Възложителя и съобразени с най-добрите ИТ практики (ITIL);

2. Хелпдеск системата да се инсталира и настрои от сертифициран от производителя на предложеното решение, за текущата версия, инженер с опит минимум 5 години във внедряването на това решение, който разполага с валиден сертификат за „ITIL Service Strategy“ или еквивалент, или „ITIL Master“ или еквивалент

III. Изисквания към съдържанието на техническото предложение

1. Описание на системата (софтуерна архитектура на системата);
2. Описание на процесите в Хелпдеск системата, описани в техническата спецификация;
3. Описание на процеса по внедряване на Хелпдеск системата - Описание как ще се извърши анализа
 - Визия за реализация на проекта и дизайн
 - Програма/план за обучение на служители на възложителя

IV. Необходими документи

1. Представяне на участника, съдържащо данни за лицето, което прави предложението (посочване на единен идентификационен код по чл. 23 от Закона за търговския регистър, БУЛСТАТ и/или друга идентифицираща информация в съответствие със законодателството на държавата, в която кандидатът или участникът е установен, както и адрес, включително електронен, за кореспонденция при провеждането на процедурата; седалище/адрес на управление, адрес за кореспонденция; телефон; факс; e-mail; банкова сметка; обслужваща банка; имена на представляващия дружеството) и срок на валидност на офертата - по образец **(Приложение № 1)**. Офертата следва да бъде валидна не по-малко от 90 календарни дни от представянето ѝ.

Офертата, както и приложенията към нея се подават на български език. Офертата се подписва от управляващия и представляващ участника или от изрично упълномощен със заверено пълномощно негов представител и се подпечатва с печата на участника.

2. Техническо предложение за изпълнение на услугата, изготвено съгласно Техническата спецификация на Възложителя – по образец **(Приложение № 2)**, в оригинал. Техническото предложение трябва да отговаря на предмета на поръчката и изискванията на Възложителя, посочени в техническата спецификация и настоящата

покана. Техническото предложение трябва да съдържа подробно описание на условията за изпълнение на услугата.

3. Предлагана цена (Приложение № 3) – по образец, в оригинал. Предложената цена - трябва да бъде **в лева**, с точност до два знака след десетичната запетая.

4. Списък на изпълнени услуги с предмет, еднакъв или сходен с предмета на поръчката, изпълнени през последните три години, приключили до датата на подаване на настоящата оферта, придружен с доказателства за извършените услуги.

Участникът посочва минимум една изпълнена услуга.

Забележка: Под сходен предмет се разбира внедряване/изграждане на Хелпдеск системи или приложения за корпоративни портали.

5. Декларация в свободен текст за обстоятелството, че участникът разполага с **Експерт – инженер**, който да инсталира и настрои Хелпдеск системата, с подходяща квалификация и опит за качествено изпълнение на услугата, и който да отговаря на следните изисквания:

- придобита образователно-квалификационна степен „бакалавър“ или еквивалентно, със специалност в областите: „Природни науки, математика и информатика“ или Технически науки, съгласно Постановление № 125 на Министерския съвет от 2002 г. за утвърждаване класификатор на областите на висше образование и професионалните направления;

- с професионален опит минимум 5 (пет) години във внедряването на предложеното техническо решение в техническото предложение на изпълнителя. Опитът се доказва със списък от проекти или предишни сертификати.

- Притежаващ сертификат за актуалната версия, предложена в решението в техническото предложение на изпълнителя.

- Притежаващ валиден сертификат за „ITIL Service Strategy“ или еквивалент, или „ITIL Master“ или еквивалент.

В декларацията, участникът посочва образованието, професионалната квалификация и професионалния опит на експерта, както и декларира, че през целия период на изпълнение на поръчката, ако същата му бъде възложена, ще осигури участието на посочения по-горе експерт.

Забележка: При сключване на договора, участникът, определен за изпълнител представя заверени копия на посочените по-горе сертификати.

6. Участникът следва да има внедрена система за управление на качеството по стандарт ISO 9001:2008 или еквивалент, с обхват на сертификация, свързан с предмета на поръчката. Участникът предоставя заверено копие на валиден сертификат.

7. Заверено пълномощно на лицето, подписващо офертата – представя се, когато офертата (или някой документ от нея) не е подписана от управляващия и представляващ участника, съгласно актуалната му регистрация, а от изрично упълномощен негов представител. Пълномощното следва да съдържа всички данни на лицата (упълномощен и упълномощител), както и изрично изявление, че упълномощеното лице има право да подпише офертата и да представлява участника.

8. Списък на документите, съдържащи се в офертата (оригинал), подписан от представляващия участника. Списъкът се поставя като първи начален документ в офертата на участника.

Забележка: Всички документи следва да бъдат представени в оригинал или в заверено с подпис на представляващия и печат на участника копие.

V. Изисквания при представяне на офертите:

1. Офертите, изготвени в отговор на настоящата покана следва да бъдат представени в срок **до 17:30 часа на 15 април 2016 г.**, в деловодството на Министерство на икономиката, гр. София, пощенски код: 1052, ул. „Славянска“ № 8. Същите се представят в запечатан, непрозрачен, с ненарушена цялост плик от участника или от упълномощен от него представител лично или по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка и да бъдат със следното обозначение: **„Осъвременяване на системата за управление на потребителските заявки на Министерството на икономиката“**.

2. Върху плика участникът посочва адрес за кореспонденция, телефон, по възможност - факс и електронен адрес и наименованието на предмета на услугата.

3. При приемане на офертата върху плика се отбелязват поредният номер, датата и часа на получаването и посочените данни се записват във входящ регистър, за което на приносителя се издава документ.

VI. Критерий за оценка на офертите: най-ниска цена

Класирането на участниците се извършва във възходящ ред, като на първо място се класира участникът, предложил най-ниска цена.

VII. Гаранция за изпълнение

При подписване на договора за изпълнение на поръчката, участникът представя гаранция за изпълнение в размер на 5 % от стойността на договора.

Гаранция за изпълнение на договора се представя под формата на:

а) оригинал на безусловна и неотменяема банкова гаранция, издадена от българска или чуждестранна банка, в полза на Министерството на икономиката, със срок на валидност 60 дни след обявения краен срок за изпълнение на договора, или

б) парична сума, преведена по банкова сметка на Министерство на икономиката: БНБ Централно управление, IBAN - BG17 BNBG 9661 3300 1026 01 BIC кода на БНБ за плащания в лева е BNBGBGSD – копие на документ за извършен паричен превод.

Лице за контакт и допълнителна информация: - Явор Пиперов, директор на дирекция „Информационно и комуникационно осигуряване и управление при кризисни ситуации“, тел.: 02/ 940 75 20, e-mail: ya.piperov@mi.government.bg.

VIII. Приложения

1. Представяне на участника - Приложение № 1;
2. Техническо предложение - Приложение № 2;
3. Ценово предложение - Приложение № 3;
4. Проект на договор – Приложение № 4.