

## Техническа спецификация

### 3.1.1. Описание на лицензите, необходими в системата на предучилищното и училищното образование.

Таблица 1

№	Вид	Описание	Партиден №	Вид лиценз	Мярка	Прогнозно количество
1	Microsoft 365 EDU A3 for CoreCAL	Microsoft M365 EDU A3 Shared ALNG MonthlySub MVL Per User for CoreCAL	AAD-38392	Абонамент	Потребител	62500
2	Microsoft M365 EDU A5	Microsoft M365 EDU A5 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	AAD-38400	Абонамент	Потребител	2500
3	M365 EDU A3 Student Use Benefit	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft	AAD-38397	Абонамент	Потребител	810000
4	Office 365 EDU A1	O365EDUA1 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	M6K-00001	Абонамент	Потребител	1
5	Azure Active Directory Premium P1	AzureActvDrctryPremP1A ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	3R3-00001	Абонамент	Потребител	1
6	Windows VDA	WINVDAPerDvc ALNG SubsVL MVL PerDvc	4ZF-00019	Абонамент	Устройство	3000
7	Windows Remote Desktop Server	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	6VC-01251	Лиценз и софтуерна осигуровка	Устройство	10000
8	Windows Server Standard Core	WinSvrSTDCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	9EM-00265	Лиценз и софтуерна осигуровка	Устройство	2500
9	Windows Multi Point Server Premium	WinMultiPointSvrPrem ALNG LicSAPk MVL	V7J-00430	Лиценз и софтуерна осигуровка	Устройство	1000
10	Azure Monetary Commitment	AzureMonetaryCommit ShrdSvr ALNG SubsVL MVL Commit	6QK-00001	Абонамент	Предплатени ваучер-месеци за използване на услугите Microsoft Azure. Количеството е произведение от 60 ваучера по 12 месеца. Участниците	720

					могат да предложат друго еквивалентно произведение от броя ваучери умножени по броя месеци за една година, което да е равно на посоченото количество 720	
11	Premier Services Foundation	Premier ALNG ProEntSrvc PSS BG AnnualSprtCntrct Fndtn	H51-00332	Професионални услуги от производителя	Пакет от 180 часа на година	1

Възложителят може да преразпределя количествата лицензи между училищата и структурите си съобразно конкретните нужди.

**Възложителят желае да лицензира ползването на описаните продукти от страна на цялата група ползватели за съответния вид продукт (за продукти № 1 и 2 това са педагогическите специалисти, чиято преподавателска работа предполага работа с компютър и служителите в администрацията на институциите в системата на предучилищното и училищното образование, с общ брой около 65 000 души, а за продуктите с тип мярка – „Устройство“ – това са прогнозен брой устройства в институциите от системата на предучилищното и училищното образование). Лицензира се групата, без значение от персоналните промени в нея, настъпили през периода на договора, поради което Възложителят приема, че за периода 01.02.2019 г. – 31.01.2020 г. дължи пълния размер на годишното възнаграждение, дори и броят ползватели да е по-малък от прогнозния, и не дължи допълнително възнаграждение, при превишаване на броя на ползвателите, спрямо прогнозния.**

Предложеното от изпълнителя абонаментно лицензионно споразумение за записване трябва да дава възможност всички ученици, учители и служители от системата на предучилищното и училищното образование, попадащи в обхвата на споразумението, да могат да използват продукти на до 5 притежавани и използвани от тях устройства, без допълнително заплащане.

Съвременните тенденции за цифрова трансформация и киберсигурност са приложени чрез включването в обхвата на договора на облачни услуги за потребителите.

Инфраструктурните и платформени облачни услуги се предоставят в рамките на предплатени ваучери за онлайн услуги съобразно възникналите нужди в срока на действие на договора. Професионалните услуги, предоставяни от производителя и/или Изпълнителя, се придобиват като пакет часове.

### **3.1.2. Описание на исканата услуга от типа Premier Support Services.**

Възложителят желае да използва услуга от типа Premier Support Services, предоставяна от производителя/разработчика на изисканите в Таблица 1 софтуер и софтуерни лицензи в съответно посочения обем, която включва:

1. Мениджмънт на отношенията – планиране използването на услугите по договора, с цел подобряване на качеството на инфраструктурата. Планиране на анализи, оценки и наблюдения, които да предотвратят възможни рискове и отпадания в ИТ средата и организиране на практически обучения за нуждите на ИТ екипи.
2. Помощ при поддръжка и проактивна услуга – технически съвети, консултации, добри практики, програми и препоръки към звената по информационни технологии в МОН с цел подобряване на работоспособността, надеждността и отказоустойчивостта на ИТ средата. Услугата дава възможност за технически анализ на ИТ инфраструктурата, базирана на технологии на Microsoft за рискови фактори; обмен на знания във вид на учебни сесии (курсове на място и отдалечено участие); изграждане на процедури, оценки и съвети, свързани с процесите и управлението на ИТ услугите в организацията; консултации при поддръжката или прилагането на нови продукти; програми, оценки и съвети, свързани с процесите и управлението на ИТ услугите, както и отговори на въпроси към високо квалифицирани специалисти за конкретни конфигурации от продукти на Майкрософт.
3. Реактивна услуга за разрешаване на проблеми – реактивна услуга за разрешаване на вече възникнали проблеми с приоритет на 24x7 принцип на обслужване. Услугата се ескалира по телефон или през интернет към приемане и решаване на възникнал проблем отдалечено от екип на производителя Microsoft. При необходимост и в много критични ситуации се осигурява високо квалифициран специалист на производителя Microsoft на място в рамките на 24 часа след неговото заявяване, който непрекъснато да работи с ИТ екипа по проблема, до крайно или временно решение, до неговото

пълно отстраняване или до намаляване на критичността му и последващо отстраняване.

Нивата на спешност на заявките за разрешаване на проблем са подробно описани в следващата таблица:

Спешност	Проблемна ситуация	Ответна реакция, от Производителя 2	Ответна реакция, от Възложителя 2
Свръхкритично Подаване само по телефон	Катастрофално въздействие върху бизнес процеса: Пълна загуба на основен (критично важен) бизнес процес и работата основателно не може да продължи. Нужно е да се обърне внимание незабавно (в рамките на 1 час или по-малко).	1 <sup>ви</sup> отговор по телефон от страна на Производителя след 1 час или по-малко. Осигуряване на ресурси на Производителя при първа възможност. Осигуряване на непрестанни усилия 24x7. Скоростно ескалиране в Microsoft към екипите, отговарящи за Продукта. Уведомление на висши ръководители в Microsoft.	Уведомление на отговорни ръководители на място при Възложителя. Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрекъснати усилия 24x7 <sup>2</sup> . Осигуряване на скоростен достъп и отговор от отговорното/контактно лице за промяна .
Критично Подаване само по телефон	Критично въздействие върху бизнес процеса: Значителна загуба или деградация на услуги. Нужно е да се обърне внимание в рамките на 1 час.	1 <sup>ви</sup> отговор по телефон след 1 час или по-малко . Осигуряване на ресурси на Производителя при заявка. Осигуряване на ресурси непрестанни усилия 24x7. Уведомление на Висши мениджъри в Microsoft.	Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрекъснати усилия 24x7 <sup>2</sup> . Осигуряване на скоростен достъп и отговор от отговорното/контактно лице за промяна Уведомление на отговорните ръководители.
Умерено Подаване по телефон или в уеб вариант	Умерено въздействие върху бизнес процеса: Умерена загуба или деградация на услуги, но работата може да продължи с намалена продуктивност. Нужно е да се обърне внимание в рамките на 2 работни часа <sup>1</sup> .	1 <sup>ви</sup> отговор по телефон до 2 часа или по-малко. Работа по отстраняването само в Работно време <sup>1</sup> .	Разпределение на подходящи ресурси за поддържане на непрекъснати усилия в Работно време <sup>1</sup> . Достъп и отговор от компетентното за промяна лице в рамките на 4 работни часа <sup>1</sup> .
Минимално Подаване по телефон или в уеб вариант	Минимално въздействие върху бизнес процеса: В основни линии нормално функциониране с минимални или никакви препятствия на услуги. Нужно е да се обърне внимание в рамките на 4 работни часа <sup>1</sup> .	1 <sup>ви</sup> отговор по телефон след 4 часа или по-малко. Работа по отстраняването само в работно време <sup>1</sup> .	Точна информация за контакт с притежателя на случая. Отговор в рамките на 24 часа.

<sup>1</sup> Работното време е от 9 до 18 часа, от понеделник до петък, без официалните празници.

<sup>2</sup> Вариант за понижаване нивото на спешност, ако Възложителят не е в състояние да осигури адекватни ресурси или ответни реакции за полагането на непрекъснати усилия от страна на Производителя за отстраняване на проблема.

### 3.1.3. Предоставяне на услуга от типа Професионални консултантски услуги от Изпълнителя

Таблица 2

№	Вид	Описание	Мярка	Прогнозно количество
1	Професионални консултантски услуги от Изпълнителя	Професионални консултантски услуги от Изпълнителя съгласно посочените по-долу минимални технически изисквания	Пакет от 800 часа на година	1

Възложителят желае да използва услуга от типа Професионални консултантски услуги, предоставяна от Изпълнителя, в съответно посочения обем в Таблица 2, която включва:

- Осъвременяване на технологична карта, илюстрираща софтуерните решения, необходими за реализирането на всеки един от целевите сценарии на организацията, заедно с тяхната интеграция в текущата ИТ архитектура;
- Създаване на пътна карта/програма за преминаване към облачно базирани решения на Майкрософт, включваща план на необходимите дейности и промени в областите: хора, процеси, технологии, стандарти и сигурност, както и предоставяне на модел за управление и реално изпълнение;
- Икономическа обосновка на идентифицираните целеви сценарии, остойностяване на необходимите инвестиции и ясно описание на тяхната целесъобразност и ползи, които ще донесат за организацията в краткосрочен и дългосрочен план;
- Оценка на съществуващи ИТ системи от гледна точка на наличните Microsoft лицензи и предоставяне на препоръки за оптимално използване;
- Оценка на възможностите за оптимизация на ИТ инфраструктурата на база на развитието на процесите и наличните технологии. Оценка на плана за жизнения цикъл на продуктите на производителя, включително оценка на използването в дългосрочен план;
- Анализ и дизайн на системна архитектура, и прилагането ѝ в изграждане на ИТ инфраструктурата и приложения;
- Реализиране на решения, базирани на продукти и технологии от Microsoft, в качеството на производител/разработчик на софтуер:
  - ✓ Инсталация и конфигурация на решението в продукционна среда;

- ✓ Дейности, свързани с миграция към продукционна среда на ново-изградени решения;
- ✓ Съпровождане, консултация и поддръжка при първоначално стартиране на ново-изградените решения;
- ✓ Предаване на знания към ИТ експерти;
- Изготвяне на стратегия за сигурност и защита на данните при използването на облачни услуги;
- Консултации по създаване, аргументация и регулярно осъвременяване на стратегия за информационна сигурност в контекста на учебните и административни процеси в образованието, отчитаща като минимум следните области:
  - Класификация на данните и гарантиране на техният интегритет, конфиденциалност и надеждност, насочено към съхранявани (data at rest) и предавани данни (data in motion);
  - Криптиране на данни;
  - Защита на авторски права;
  - Предпазване от заплахи, вируси и зловреден код както за потребители и потребителски терминали така и за сървърни приложни системи;
  - Предпазване от атаки с цел отказ на информационни услуги;
  - Управление на устройства в инфраструктурата на Възложителя.

Професионалните консултантски услуги се заявяват от упълномощени представители на Възложителя на централно ниво в МОН и не включват заявяване и последващи консултации на крайни потребители на услугите (педагогически специалисти, служители на администрацията, ученици и др.).

Практическото приложение на услугата следва да бъде насочено към:

- ✓ **Управление на промяната и адаптиране към нов начин на работа.**  
Анализ какви са необходимите промени и каква е готовността на организациите от сферата на предучилищното и училищното образование, за тяхното осъществяване и план за успешно прилагане на набелязаните промени;
- ✓ Съдействие при реализация на проекти за предоставяне на **споделени ИТ услуги**, обслужващи голям брой потребители;

- ✓ **Модернизация и стандартизация** на работни станции и услуги за екипна работа;
- ✓ Съдействие за разширение и интеграция на частен облак към публичните облачни услуги на Майкрософт при спазване на най-високи стандарти за сигурност и достъпност.

Гарантирани нива за обслужване при предоставяне на професионалните консултантски услуги:

Канал за регистрация на заявки	Наличност	Ответна реакция, от Изпълнителя	Ответна реакция, от Възложителя
Подаване по телефон, e-mail или web	Стандартно работно време от Понеделник до Петък, от 9:00 до 18:00 часа, без официалните празници	1 <sup>ви</sup> отговор по телефон от страна на контактното лице на Изпълнителя след 2 часа или по-малко. Осигуряване на ресурси на Изпълнителя на място до следващият работен ден, считано от дата на регистрация.	Детайлно описание на исканата професионална консултация Осигуряване на фронт за работа и контакт с всички заинтересовани лица по съответната заявка

### **3.1.4. Предоставяне на услуга за управление на използването на лицензите в сферата на предучилищното и училищното образование и изисквания към предоставяната услуга.**

Изпълнителят се задължава да предостави на Възложителя услуга по управление на използването на лицензите от потребителите на Възложителя. Услугата следва да включва управление на процеса по заявяване на лицензи от потребители от системата на предучилищното и училищното образование, доставката по електронен път на необходимите софтуерни продукти, както и мониторинг и отчетност на използваните лицензи и продукти със следните минимални характеристики:

- 1. Услугата следва да обезпечава целия процес по управление на наличните лицензи и да гарантира необходимата отчетност и доказателства за използването им по потребители (институции от системата на предучилищното и училищното образование, учители и др.).**
- 2. Изпълнителят следва да осигури и поддържа за срока на договора на уеб-базирано решение за управление на използването на лицензите от потребителите на Възложителя (институции от системата на предучилищното и училищното образование). Решението да представлява интегрирана система, обслужваща цялостния административен процес по заявяване, осигуряване, мониторинг и**

**отчитане на доставените продукти, лицензи и всички съпътстващи, допълнителни ползи, произтичащи от наличната софтуерна осигуровка.**

Предложеното решение трябва да осигурява следните функционалности:

- Автоматично движение на документ/заявление;
- Възможност всяка институция от системата на предучилищното и училищното образование да попълва и подава електронна форма (заявление) за предоставяне на лицензи за продукти;
- Възможност представители на Възложителя да проследяват, коригират и одобряват направените заявления;
- Генериране на отчети, които дават ясна представа за предоставените до момента брой лицензи за всяка структура;
- Генериране на отчети, които дават ясна представа за използваните до момента брой лицензи за всяка структура и съотношението им спрямо заявените;
- Възможност за съхранение и анализ на информацията;
- Възможност за управление на достъпа (използване на потребителско име и парола), базиран на роли;
- Възможност за изтегляне на актуалните инсталационни пакети за всеки от продуктите;
- Възможност за предоставяне на активационните ключове на продуктите, където това е необходимо (полето да става видимо едва след одобрение на заявлението);
- Предложеното решение трябва да бъде интегрирано с наличната при Възложителя система за управление и съхранение на идентичности на потребителите (Azure Active Directory и/или Active Directory Domain Services). Тази интеграция следва да осигури Single Sign On (SSO) за потребителите на Възложителя, които имат право да регистрират заявки и инциденти, свързани с поддръжка на внедрената от Изпълнителя “Система за управление на лицензите“;
- Предложеното решение трябва да предоставя възможност за интегриране с бъдеща облачна платформа за образователни услуги. За подсибяване на тази съвместимост системата за управление на лицензи трябва да поддържа интеграция със стандартни протоколи Oauth/SAML.
- Предложеното решение трябва да има интерфейс, инструкции за работа, помощни документи и др. изцяло на български език.
- Предложеното решение включва като минимум следните компоненти:
  - Секция за заявяване:
    - получаване на информация относно броя на разрешените за ползване



лицензи;

- заявяване на нужда за ползване на определен брой от новоизлезли на пазара версии на продуктите;
- поле за предоставяне на допълнителна информация (информация за редуциране на броя на разрешени лицензи на база съкращаване на работни места; информация за увеличаване на работните места във връзка с изпълнение на проекти и/или други промени);
- поле за активационните ключове на продуктите, където това е необходимо (полето да става видимо едва след одобрение на заявлението);

✚ Секция за одобряване и контрол от Възложителя:

- одобряване на заявление;
- отказ на заявление;
- поле за коментар към заявителя.

✚ Секция за Изпълнителя:

- одобрени заявления, очакващи изпълнение.

✚ Секция „Изтегляне на инсталационни носители“:

- възможност за изтегляне на актуалните инсталационни пакети за всеки от продуктите, посредством контролиран достъп (потребителско име и парола).

✚ Секция „Отчети“:

- да се достъпва от упълномощени представители на Възложителя, посредством контролиран достъп (потребителско име и парола);

- да предоставя възможност за автоматизирано генериране на предварително дефинирани отчети относно заявленията, предоставящи възможност за справка по различни критерии - времеви периоди, структура, продукт и др.;

- да предоставя информация за броя използвани от всяка институция лицензи;

- да предоставя възможност за допълнително дефиниране на отчети по зададени от Възложителя критерии.

### **3. Сигурно и еднозначно идентифициране на заявителите:**

С цел гарантиране на идентичността на всеки заявител от страна на Възложителя, и предпазване от злоупотреби или неправомерно заявяване и ползване на софтуерни лицензи, както и за осигуряване на процесите по:

- включване и осигуряване на контролиран достъп на потребители до услугата;
- заявяване на лицензи от потребители и упълномощени представители;
- одобряване и контрол от Възложителя на заявени лицензи,

Изпълнителят трябва да предостави механизъм за отдалечено идентифициране, защитен вход в web портала, предоставящ услугата, електронно подписване на заявки от потребители от системата на предучилищното и училищното образование, както и удостоверяване на точното време за изпълнение на действията на потребителите.

Същият механизъм следва да се използва при процесите на защитен вход в web портала предоставящ услугата, одобряване и контрол от служители на Възложителя, както и за промени и работа със системата от служителите на Изпълнителя.

Използваният механизъм за отдалечено идентифициране не трябва да поражда допълнителни разходи за потребителите на системата (потребители на Възложителя, потребители от сферата на училищното и предучилищното образование), извън стойността на настоящата обществена поръчка.

Механизмът трябва да отговаря на следните изисквания:

- Да е сертифициран за отдалечена идентификация през смарт устройство по чл. 24, ал. 1, б и г) от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета, която дава степен на осигуреност, равнозначна на лично явяване;
- Да позволява отдалечено подписване чрез смарт устройство с квалифициран електронен подпис;
- Да позволява квалифицирано удостоверяване на времето на идентификация и подписване;
- Да позволява сигурно съхраняване на подписаните документи;
- Да осигурява двуфакторна автентификация за достъп до Услугата чрез независим канал от смарт устройство.

#### **4. Поддръжка и help desk:**

Изпълнителят трябва да притежава централизирана система за управление на поддръжката (help desk/service desk), в която се регистрират всички заявки, инциденти и проблеми на Възложителя, свързани със услугата/системата по управление на лицензите.

Тази система трябва да поддържа като минимум следните канали за достъп и заявяване на услуги: E-mail; Телефон; Уеб-портал (Self-Service Web Portal).

Всички интерфейси, както и обслужването по телефон и другите канали за достъп, трябва да бъдат на български език.

Help desk/service desk трябва да бъде осигурен и наличен за регистриране на заявки от страна на Възложителя и потребителите на системата като минимум всеки работен ден (от понеделник до петък), с изключение на официалните празници, в интервала 09:00 – 18:00 часа.

**Участникът трябва да представи техническо предложение, в което е описана организацията и подхода за предоставяне на услуга за управление на използването на лицензите в системата на предучилищното и училищното образование, което включва като минимум:**

- Процес по регистриране на заявки, инциденти и проблеми от страна на Възложителя/Потребители;
- Описание на процеса по управление на заявки от страна на Изпълнителя;
- Наличен ресурс, роли и нива в организационната структура на Изпълнителя, осигуряващи поддръжка на системата;
- Процес за техническа и административна ескалация;
- Гарантирани времена на обслужване;
- Описание на отказоустойчивостта и план за непрекъсваемост на услугите по поддръжка;

**Участникът трябва да прилага сертифицирана система за управление на ИТ услуги, съответстваща на стандарт ISO/IEC 20000-1:2011 или еквивалентен в сферата на: интеграция, наблюдение и управление на информационни и комуникационни системи.**

**Участникът трябва да прилага сертифицирана система за управление на сигурността на информацията съответстваща на стандарт ISO/IEC 27001:2013 или еквивалент в сферата на интеграция, наблюдение и управление на информационни и комуникационни системи.**