

ТЕХНИЧЕСКА СПЕЦИФИКАЦИЯ **на интегрирана система за управление и контрол (ИСУК)**

I. Изисквания към интегрираната система за управление и контрол

1. 1. Интеграция, съхраняване, обработка, резервираност и back-up на Системата.

1.1.1. Всички възможности (компоненти/модули) на Системата трябва да са напълно интегрирани, така че да могат да си взаимодействат, когато това се налага.

1.1.2. Данните трябва да се съхраняват структурирано и индексирани в централизирана база данни, така че да могат да се правят множество на брой сечения.

1.1.3. Цялата информация трябва да се обработва в реално време.

1.1.4. Системата трябва да има напълно функционално резервно копие, като данните от основната система трябва автоматично и в реално време да се дублират на резервното копие на Системата.

1.1.5. При отпадане на основната Система, резервното копие трябва да може да възпроизведе цялата функционалност на Системата след не повече от 30 минути.

1.1.6. Трябва да има автоматизиран процес за ежедневно архивиране (back-up) на всичките данни и възможност за възстановяване (restore) при евентуално отпадане на Системата и резервното и копие.

1.2. Достъп до Системата и интерфейс за управление.

1.2.1. Системата трябва да е web базирана.

1.2.2. Достъпа до системата трябва да е защитен с https.

1.2.3. Системата следва да обхваща всички служители на организацията, за които да има възможност да се изграждат подробни йерархични нива, чрез които да се определят техните права за работа със системата и достъпа им до информация.

1.2.4. Системата трябва да има възможност за двупосочна комуникация с други системи (например IPTV и Счетоводство) на база стандартизиран протокол за комуникация.

1.3. Услуги предназначени за клиенти, които трябва да могат да се управляват чрез Системата.

1.3.1. Layer 2 (MAN, L2 VPNs): определяне на vlan-и и портове за услугата

1.3.2. Layer 3 (достъп до интернет) с поддръжка на PPPOE, PPTP, DHCP, Static IP и Routed Subnets, определяне на скорости, приоритети

1.3.3. Телефония - избор на ценови план с/без включени в абонамента минути, схема за таксация, кредитен лимит, телефонен номер

1.3.4. Видеонаблюдение – настройки на оборудване тип IP Camera, дефиниране на права за достъп и квоти за запис на видеострийма към сторидаж сървър

1.4. Системата трябва да прави автоматично наблюдение (мониторинг) на работоспособността на мрежата и услугите, включващо основно следното:

1.4.1. Следене трафик, състояние на портове на устройства, температура, натоварване на процесора и др. в зависимост от нуждите и възможностите на крайните устройства.

„Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на конкурентоспособността на българската икономика“ 2007-2013, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „АТЛАНТИС НЕТ“ ООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.“

1.4.2. Дефиниране на няколко основни типа събития (тригери) съобразно заложените приоритети;

1.4.3. Възможност за различни начини за известяване – напр. SMS, е-майл в зависимост от приоритетите на събитията;

1.4.4. Реализиране на превантивно известяване – например при повишена температура, отпадане на основно ел. захранване, преминаване от основно към резервно оптично трасе и др. подобни;

1.4.5. Съхраняване на пълна история на трафика и събитията за поне 12 месеца назад.

1.5. **Управление на процесите**

1.5.1. Планиране на дейността с възможност за подробно описание на заданието, срокове за реализирането му, определяне на необходимите ресурси, назначаване на служители, свързани с реализирането му. Известяване на преките ръководители при неспазване на заложените срокове, въвеждане на коментари по изпълнението, финализиране на проекта.

1.5.2. Активиране на нови клиенти – данни за клиента, необходими ресурси, персонал.

1.6. **Регистриране на клиентски проблеми – основни изисквания**

1.6.1. Трябва да обхваща всички дейности от получаване на информация за проблема (вътрешно от мониторинг или от самия клиент) до окончателното му отстраняване.

1.6.2. Трябва да има възможност за създаване на общи типове проблеми, въвеждане на конкретна информация за клиента, която да може да се генерира и автоматично от Системата.

1.6.3. Трябва да има възможност за проследяване на етапите по отстраняване на проблема и добавяне на коментари и забележки от назначените по него служители.

1.6.4. Трябва да има възможност за прилагане на търсене по дата, потребител, служител, тип проблем.

1.6.5. Трябва да има възможност за автоматично известяване на клиент/служител/ръководител при настъпване на „тригерни” събития, свързани с проблема. Възможност тригерните събития да се дефинират

1.7. **Автоматична настройка на мрежовото оборудване.**

1.7.1. Системата трябва да може да настройва автоматично оборудване на поне следните производители: Cisco Systems, Juniper Networks, Extreme Networks, ZyXEL Communications Corporation, Allied Telesis и Смартком - България.

1.7.2. При създаване на нова услуга или промяна на съществуваща такава Системата трябва автоматично да направи необходимите промени в настройките на мрежовото оборудване съобразно параметрите на услугата.

1.8. **Автоматична настройка на крайните устройства (CPE - Customer Premises Equipment) при клиентите.**

1.8.1. Системата трябва да може гъвкаво да се адаптира към различните видове крайни устройства.

1.8.2. Системата трябва да може да прави масов upgrade (подновяване) на операционните системи на крайните устройства.

1.8.3. Системата трябва да може да настройва напълно автоматично оборудването съгласно дефинираната услуга на клиента.

1.9. **Документи, разплащания и кредитен контрол**

„Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на конкурентоспособността на българската икономика” 2007-2013, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „АТЛАНТИС НЕТ” ООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”

- 1.9.1. Възможност за плащане с множество различни методи (в брой, по банка, ерау, ПОС терминал).
- 1.9.2. Възможност за настройка на гъвкави схеми за бонуси и промоции, съобразени с договорните отношения със съответния клиент/група клиенти.
- 1.9.3. Възможност за автоматичното генериране на всички документи протоколи, свързани с обслужването на клиентите.
- 1.9.4. Възможност за автоматично спиране и/или ограничаване на услуги към клиенти при неиздължени плащания забавни с определен брой дни. След издължаване от страна на клиента Системата трябва незабавно да възстанови достъпа му до услугата.
- 1.9.5. Възможност за достъп на клиента до зона за поддръжка, в която може да получи информация за ползваната от него услуга, да заплаща онлайн и да получи достъп до част от настройките на СРЕ-то при него (напр. ключа за безжичната му мрежа).
- 1.9.6. Възможност за генериране на справки по множество различни критерии и експортирането им в CSV формат.
- 1.9.7. Възможност за генериране на автоматични съобщения (по имейл и/или SMS) към клиентите при предстоящо спиране на услугата, просрочено плащане, превишен кредитен лимит. Възможност за генериране на масови съобщения към определени групи клиенти (по регион, тип услуга и т.н.).

II. Други изисквания:

1. Гаранционен срок – мин. 12 месеца;
2. Време за реакция при повреда в рамките на гаранционния срок – не повече от 24 часа.
3. Допълнителни технически изисквания:
 - 3.1. Използване на Opensource решения за програмен език, база данни и друго;
 - 3.2. Изходния код на всички софтуерни решения става собственост на клиента, отворен е и достъпен за бъдещи промени от клиента.
4. Обучение на служителите на АТЛАНТИС НЕТ ООД – изцяло за сметка на избрания доставчик в рамките на срока на договора.
5. Доставка се придружава от: Ръководство за работа и приложения.

Бенефициент:.....



„Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Развитие на конкурентоспособността на българската икономика” 2007-2013, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „АТЛАНТИС НЕТ” ООД и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Договарящия орган.”

