**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**На оказание услуг по техническому сопровождению и доработке информационной системы для АО «Чеченэнерго»**

Предметом настоящего Технического задания (далее – ТЗ) является определение требований к оказанию услуг по техническому сопровождению и доработке информационной системы (далее-ИС) (далее – Услуги) АО «Чеченэнерго» (далее – Заказчик).

1. **Состав Услуг.**

По техническому сопровождению и доработке информационной системы понимается оказание следующих услуг:

1. Доработка ИС по требованиям заказчика, включающее обязательство компании рассматривать предложения заказчика и выполнять на их основе доработки ИС по согласованным техническим заданиям.
2. Доработка ИС в связи с изменением федерального законодательства, включающее изменение ИС в случае, если какой-то нормативный документ, заявленный ранее как официально поддерживаемый ИС, был изменен.
3. Исправление ошибок, выявленных в работе ИС без дополнительной оплаты.
4. Доработка модуля ГИС, ЖКХ учитывая изменения, появляющиеся с обновлениями промышленного стенда
5. Создание новых отчетных форм.
6. Консультации по работе с ИС.

Услуги оказываются Заказчику на основании заявок (устных или письменных обращений) пользователей информационных систем.

1. **Перечень обслуживаемых информационных систем:**

Перечень обслуживаемых ИС Заказчика указывается в Приложении №1 к настоящему ТЗ.

1. **Требования к результатам, порядку оказания и качеству услуг:**

Результаты, порядок оказания и требования к качеству Услуг определены в Регламенте оказания услуг (Приложение № 2 к настоящему ТЗ).

1. **Место, сроки и условия оказания Услуг:**
   1. Услуги оказываются сотрудниками Исполнителя в соответствии с трудовым распорядком Заказчика, на территории офиса Заказчика в г. Грозный по адресу: *г. Грозный ул. Старопромысловское шоссе 6*, или по согласованию с Заказчиком, в удаленном режиме.
   2. С момента подписания и действия договора Сопровождение должно быть круглосуточным.
   3. Срок оказания услуг: с момента подписания договора по 31.12.2018 г.
2. **Стоимость услуг и порядок расчетов**
   1. Стоимость услуг по настоящему Договору определена в рублях 1 500 000 (Один миллион пятьсот тысяч) рублей 00 копеек без учета НДС.
   2. Заказчик оплачивает услуги на основании Счета и Акта выполненных работ (оказанных услуг) путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, согласно Приложению №3 до 30-го (Тридцатого) числа месяца, следующего за месяцем оказания услуг

1. **Порядок учета и контроль качества Услуг:**

Заявки, сроки их исполнения фиксируются в электронной почте, используемой централизованной службой поддержки пользователей Заказчика.

Контроль качества оказанных услуг осуществляется уполномоченными лицами со стороны Заказчика. Отчетным периодом по договору является календарный месяц. Оказание Услуг за каждый отчетный период подтверждается подписанием уполномоченными лицами Исполнителя и Заказчика Акта сдачи-приемки услуг.

1. **Требования к участникам запроса предложения:**

7.1 Иметь за последний год не менее 1 (одного) завершенного договора, аналогичного по выполняемым, общей стоимостью не менее суммы заключаемого договора.   
7.2. Иметь 1 (одного) специалиста по разработке информационной системы.

Приложение № 1

**к Техническому заданию На оказание услуг по техническому сопровождению и доработке информационной системы для АО «Чеченэнерго»**

**Перечень обслуживаемых информационных систем Заказчика**

1. Оказание услуг по сопровождению работы пользователей следующих информационных систем:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень Информационных систем** | | **Кол-во** |
| **№** | **Наименование** |  |
| 1. | Информационная система по расчетам с абонентами в том числе:   * 1. Работа с абонентами — физическими лицами,   2. Работа с должниками- физическими лицами,   3. Расчеты с абонентами — юридическими лицами,   4. Работа с должниками — юридическими лицами,   5. Касса   6. Модуль ГИС ЖКХ | 1 |

1. В состав обслуживаемых информационных систем также включаются элементы интеграции и информационного обмена с внешними информационными системами и ресурсами.
2. Также, в состав обслуживаемых информационных систем включаются их отдельные вспомогательные экземпляры или копии (используемые для тестирования, отладки, анализа и разработки), которые могут быть использованы в процессе оказания Услуг.

Приложение № 2

**к Техническому заданию На оказание услуг по техническому сопровождению и доработке информационной системы для АО «Чеченэнерго»**

**Регламент оказания услуг**

**по сопровождению работы пользователей информационных систем**

1. **Определения**

***Информационные системы:*** информационные системы Заказчика, перечень которых приведен в Приложении № 1 к Техническому заданию

***Услуги***: услуги по техническому сопровождению информационных систем Заказчика, определенные в разд. 1 Договора. Требования к результатам, качеству и порядку оказания Услуг определяются в настоящем Регламенте.

***Ответственные лица Заказчика:*** сотрудники Заказчика, уполномоченные в рамках настоящего Договора контролировать процесс оказания Услуг с использованием автоматизированной системы учета заявок на поддержку, а также – формировать запросы на выполнение услуг информационным системам. Перечень ответственных лиц заказчика согласуется Сторонами при подписании договора.

***Ответственные лица Исполнителя:*** сотрудники Исполнителя, уполномоченные в рамках настоящего Договора контролировать процесс оказания Услуг, фиксировать факт выполнения заявок, поступающих от Заказчика, согласовывать сроки и результаты выполнения услуг по информационным системам Заказчика.

1. **Цель оказания Услуг:**

Целью оказания услуг по техническому сопровождению работы пользователей информационных систем является удовлетворение с надлежащим качеством требований пользователей Заказчика в отношении функциональности обслуживаемых информационных систем.

1. **Зависимость оказания услуг от третьих лиц**

На работоспособность и готовность информационных систем Заказчика кроме услуг, оказываемых Исполнителем, влияет также качество услуг, оказываемых в рамках договоров между Заказчиком и следующими сторонними компаниями:

* Поставщик телекоммуникационных услуг (канал связи)
* Арендодатель, обеспечивающий офис и площадки установки оборудования Заказчика электричеством
* Поставщики сетевого и компьютерного оборудования и их центры ремонтного и сервисного обслуживания
* Компании – разработчики программной платформы и вспомогательного программного обеспечения информационных систем
* Компании или собственные службы Заказчика, обеспечивающие техническое обслуживание и работоспособность оборудования и сетей связи, вспомогательного программного обеспечения, от которых зависит работоспособность информационных систем.

Поскольку Исполнитель не имеет возможности оказывать прямое влияние на качество услуг указанных компаний, при оценке качества работы Исполнителя не учитываются простои и перебои в работе, связанные с услугами указанных компаний.

В случае, если выполнение Исполнителем услуг по сопровождению работы пользователей невозможно без поставки вспомогательных сервисов третьими лицами (из числа вышеперечисленных), Исполнитель обязуется письменно уведомить об этом Заказчика. Исполнитель не несёт ответственности за нарушения показателей качества соответствующих услуг, если они были вызваны несвоевременным предоставлением или несоответствующим качеством предоставления услуг третьими лицами, от которых зависит данная услуга.

1. **Требования к оказываемым услугам**
   1. **Виды услуг по технической поддержке работы пользователей**

В рамках сопровождения работы пользователей оказываются следующие виды услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Виды услуг** | **Результат** | **Период оказания** |
| **техническое сопровождение и доработка информационной системы** | | |
| *Восстановление работоспособности:*  исправление ошибок в работе информационных систем (в том числе – возникших по вине пользователей), устранение сбоев, корректировка данных | Срок восстановления работоспособности информационной системы | Срок действия договора |
| *Администрирование информационной системы по заявкам пользователей:* корректировка данных, автоматизированная загрузка и выгрузка данных, изменение настроек программного обеспечения, заведение пользователей, перенастройка ролей и полномочий, создание объектов | Своевременное выполнение заявки | Срок действия договора |
| *Консультирование по запросу пользователей:*  оказание устных и письменных консультаций пользователям Заказчика | Своевременное выполнения заявки | Срок действия договора |
| *Доработка, тестирование и исправление ошибок по заявкам ответственных лиц Заказчика:*  Тестирование и установка обновлений и программных доработок, описание изменений настроек по результатам работ, анализ и оптимизация алгоритмов информационных систем, реализованных у Заказчика, подготовка технических заданий на внесение доработок и модификаций в программное обеспечение информационных систем | Своевременное выполнение заявки;  В объеме, согласованном с Заказчиком по каждой заявке (регламенты, описания, технические задания) | В согласованные сторонами сроки по каждой заявке |

* 1. **Порядок оказания услуг расширенной технической поддержки**
     1. **Порядок обработки заявок**

Услуги по расширенной технической поддержке информационных систем в рамках сопровождения работы пользователей оказываются Исполнителем на основе заявок пользователей

Прием и регистрация заявок пользователей обеспечивается единой службой поддержки Исполнителя следующими способами:

* По электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* По телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель обязан подтвердить факт получения уведомления о заявке и начала работы над ней в течение установленного времени (время реакции).

Завершение работы над заявкой фиксируется ответственным лицом Исполнителя уведомив по почте.

Услуга по заявке считается выполненной при получении подтверждения от пользователя или при отсутствии замечаний от пользователей или ответственных лиц Исполнителя по существу заявки в течение 2 (двух) рабочих дней. При возникновении замечаний по существу заявки, работа над нею должна быть продолжена. Требования к срокам выполнения заявки при этом не изменяются.

* + 1. **Приоритеты и сроки выполнения заявок**

Для заявок пользователей устанавливаются следующие приоритеты и параметры обслуживания:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Приоритеты заявки** | **Время реакции, не более** | **Срок выполнения, не более** |
| **Критическая (SL-1)**  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования информационной системы, влекущей за собой ее недоступность или невозможность работы пользователей. Проблема затрагивает большую группу пользователей. Критическая ошибка пользователя. | 30 минут | 2 часа |
| **Высокий (SL-2)**  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с проблемой функционирования информационной системы, влекущей за собой невозможность выполнения одной или нескольких ее функций. Проблема затрагивает более одного пользователя.  Заявка на администрирование информационной система или консультирование пользователей, связанная с необходимостью срочных действий по реализации производственных задач сотрудников. | 1 час | 4 часов |
| **Средний (SL-3)**  Заявка, связанная с проблемой функционирования информационной системы, влекущей за собой невозможность выполнения какой-либо операции в информационной системе либо ухудшение качества работы пользователей, например, замедление, необходимость дополнительных ручных действий и т.д. Проблема затрагивает одного или более пользователей. Существует альтернативный способ выполнить затронутую функцию  Заявка на администрирование информационной системы | 4 часа | 2 рабочих дня |
| **Низкий (SL-4)**  Заявка на восстановление работоспособности, связанная с необходимостью устранения мелких недочетов работы информационной системы, влекущих за собой неудобства в работе для одного или более пользователей, не влекущих за собой ухудшения качества работы пользователей.  Заявка на консультирование | 1 рабочий день | 5 рабочих дней |

Поступившие от разных пользователей заявки по поводу одной неисправности или имеющие общую причину должны объединяться в одну заявку.

* 1. **Требования к качеству оказываемых Услуг**

Отклонение от определенных в п. 4.2 настоящего Регламента сроках оказания услуг Критического, Высокого и Среднего приоритета не допускается. При отклонениях в сроках выполнения заявок более 5% случаев для заявок Критического приоритета, более 10% случаев для заявок Высокого приоритета, более 20% для заявок Среднего приоритета от общего количества заявок каждого приоритета, зарегистрированных за данный отчетный период, могут начисляться штрафы. Расчет штрафов производится в порядке, определенном в соответствующем пункте Договора.

Приложение № 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Попозиционное наименование товара, работы, услуги, являющихся предметом закупки и входящих в состав Лота | Цена каждого товара, работы, услуги, являющихся предметом закупки и входящих в состав Лота (руб. Без НДС) |
|  | Сопровождение и доработка ИС (ежемесячная абонентская плата в месяц) | 166 666 |

Данные значения приводятся исключительно для расчета соотношения цены предлагаемых к поставке товаров российского и иностранного происхождения, цены выполнения работ, оказания услуг российскими и иностранными лицами; их превышение не является основанием для отклонения заявок.

Начальник СИТ АО «Чеченэнерго» Керимов А.А.