

**ЗАО «Сбербанк-АСТ»**

Исх.8/2013

21 марта 2013г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА БОСС РЕФЕРЕНТ НА ПЛАТФОРМЕ LOTUS NOTES/DOMINO**

**НА ПЕРИОД С 01.04.2013 ПО 31.03.2014**

1. **Предмет закупки:**

Услуги расширенной технической поддержки корпоративных ИС в период с 01.04.2013 по 31.03.2014 по согласованному SLA. Проект SLA предоставляется Участником в составе ТКП по данной процедуре закупки. Услуги относятся к следующим корпоративным информационным системам:

* СЭД «Босс-Референт» 3.2.6 (кастомизированная), включая поддержку Коммерческой тайны и ЭЦП.
* Информационная система поддержки работы Комплекса внутреннего контроля и аудита (ИСКРА), разработанная на основе Lotus Domino 8.5.х и Босс Референт 3.2.6.
* Информационная система для автоматизации работы по подготовке и контролю проведения заседаний коллегиальных органов управления ДЗК АФК «Система» (ИС «Заседания ДЗК»), разработанная на основе Lotus Domino 8.5.х и Босс Референт 3.2.6.

Далее совокупность данных систем именуется в документе Информационные системы(ИС).

Обязательные пункты SLA (услуги, предоставляемые Исполнителем в рамках Договора техподдержки):

* Техподдержка осуществляется в режиме 5х4 (по рабочим дням)
* Нахождение специалиста Исполнителя на территории Заказчика в режиме как минимум 20 часов в неделю, по рабочим дням. В функции специалиста Исполнителя входит:
* Консультирование пользователей программных комплексов связанных с ПО Lotus Domino/Notes и СЭД «БОСС-Референт» по всем вопросам, касающимся эксплуатации этих программ, появляющихся нововведений;
* Консультирование пользователей по процессам и схемам документооборота на предприятии Заказчика;
* Консультирование администраторов СЭД «БОСС-Референт» по всем вопросам, касающихся настройки системного программного обеспечения (СПО) для корректной работы программы «БОСС-Референт»;
* Консультирование администраторов и пользователей СЭД «БОСС- Референт» по Lotus Workflow;
* Консультирование администраторов и пользователей СЭД «БОСС- Референт» по типовым отчетам «Центр отчетов»;
* В случае возникновения проблем и при предоставлении необходимых прав доступа - мониторинг прохождения документов в системе;
* Наполнение и корректировка информации в справочниках СЭД «БОСС-Референт»;
* Прием и перенаправление Ответственным представителям Сторон вопросов, заявок на улучшение, доработку и исправление ПО;
* Обновление имеющейся пользовательской и административной документации в случае внесения изменений в ИС.

Предполагается, что специалист Исполнителя:

* Принимает по телефону или электронной почте и регистрирует в базе заявок технической поддержки заявки, переданные ему службой Help Desk Заказчика.
* Классифицирует и локализует проблему.
* По возможности выполняет заявку на месте.
* При необходимости – передает заявку в Службу технической поддержки (уровень 2 и 3).
* В случае возникновения критичных по мнению Заказчика проблем, для решения которых недостаточно квалификации ресурсов Заказчика, Исполнитель в течение 2-х часов с момента получения запроса предоставляет на площадку Заказчика свой ресурс для решения вопросов Заказчика вплоть до устранения проблемы.
* Исправляет ошибок в ИС согласно согласованному SLA.

Должны быть указаны почасовые ставки специалистов Исполнителя, фиксируемые на срок договора, привлечение которых может быть необходимо в процессе выполнения договора, но не указано в требованиях к данному договору.

В качестве дополнительного предложения должно быть включено предложение по годовому сопровождению лицензий БР и Lotus Notes.

В качестве дополнительного предложения должно быть включено предложение по технической поддержке в режиме 5х8 (по рабочим дням).

1. **Срок оказания услуг**

Победитель процедуры в случае решения о заключении с ним Договора на оказание услуг расширенной техподдержки корпоративных ИС Заказчика, обязан приступить к оказанию услуг не дожидаясь заключения Договора (с 01.04.2013г.).

1. **Условия оплаты**

Оплата услуг ТП осуществляется поквартально, на основании подписанного Заказчиком акта приема оказанных услуг.

1. **Дополнительные требования на оказание услуг.**

В приведены уровни приоритетности. Приоритетность должна устанавливаться на этапе классификации по взаимной договоренности в соответствии с определениями, приведенными в .

Таблица 1

**Уровни приоритетности (критичности).**

| **Уровень проблемы** | **Характеристика инцидента** |
| --- | --- |
| 1 – Критично | ИС не работает в целом по одному из подразделений, либо не работает или работают некорректно его основные функции, что приводит к невозможности осуществления соответствующего бизнес-процесса. |
| 2 – Важно | Невозможность выполнения или некорректное выполнение отдельной функции ИС, влияющая на выполнение бизнес-процессов в целом. |
| 3 - Средне | Неправильная работа отдельных функций ИС, не влияющая на возможность выполнения бизнес-процессов. |
| 4 – Не важно | Ошибка ИС, не влияющая на выполнение ее функций, приведенных в эксплуатационной документации и не подпадающая под предыдущие уровни приоритетности проблем. |

Временные показатели предоставляемых услуг технической поддержки ИС приведены в таблице 2 для инцидентов и в таблице 3 для запросов.

Таблица 2

**Временные показатели устранения инцидентов.**

| **Показатели** | **Время исполнения:** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | **2-Важно** | **3-Средне** | **4-Не важно** |
| Время ответа специалиста \* | 1 рабочий час | 1 рабочий час | 4 рабочих часа | 8 рабочих часов |
| Время диагностики | 1 рабочий час | 3 рабочих часа | 4 рабочих часа | 3 рабочих дня |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) \*\* | 2 рабочих часа | 5 рабочих часов | 8 рабочих часов | 4 рабочих дня |
| Время предоставления постоянного решения \*\*\* | 4 рабочих часа | 8 рабочих часов | 16 рабочих часов | 8 рабочих дней |

\* - Максимальный срок с момента направления представителями Заказчика Запроса, в течение которого представители Исполнителя подтвердят его получение, присвоив входящий номер, и приступят к оказанию услуги, указанной в Запросе.

\*\* - Временное Решение - Предварительное решение, обеспечивающее функционирование ИС без признаков ситуации, вызвавшей Запрос соответствующего приоритета, но не гарантирующие выявления причин ее возникновения. При Временном решении возможны некоторые ограничения функционирования, не оказывающие влияние на работоспособность в целом.

\*\*\* - Решение проблемы - Окончательное решение, устраняющее причину возникновения проблемы. Позволяет ПО функционировать без каких-либо ограничений, исключает вероятность повторного возникновения проблемы.

Таблица 3

**Временные показатели при работе с запросами.**

| **Показатели** | **Время исполнения с критичностью:** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1-Критично** | **2-Важно** | **3-Средне** | **4-Не важно** |
| Время ответа специалиста | 1 рабочий час | 2 рабочих часа | 24 часа | 24 часа |
| Время диагностики | 4 рабочих часа | 8 рабочих часов | 10 рабочих дней | 15 рабочих дней |
| Время предоставления временного решения (в случае его возможности) | 8 рабочих часов | 8 рабочих часов |  |  |
| Время предоставления постоянного решения | 8 рабочих часов | 2 рабочих дня | 20 рабочих дней | 40 рабочих дней |

1. **Обязательные требования к Участнику:**

* Компания-участник должна являться авторизованным действующим партнером по программным решениям IBM не ниже статуса IBM Premier Business Partner[[1]](#footnote-1).
* Копия сертификата, подтверждающего статус официального партнера ООО «Босс-Референт».
* Компания-участник должна предоставить авторизационное письмо от компании-вендора «БОСС-Референт» на право оказания услуг сопровождения[[2]](#footnote-2).
* Компания-участник должна иметь в штате не менее 5 сертифицированных специалистов по СЭД «БОСС-Референт». Наличие действующего сертификата должно быть указано, а копия должна быть представлена, в CV участников проектной группы[[3]](#footnote-3).
* Компания-участник должна иметь доказанный опыт оказания услуг сопровождения для клиентов с количеством рабочих мест более 2-х тысяч или клиентов-обладателей генеральной лицензии на СЭД «БОСС-Референт» в течение 2-х лет.
* Компания-участник должна предоставить справку о составе проектной команды (не менее 5-и человек), предлагаемой Участником для реализации проекта с указанием квалификации (CV должен быть приложен), ролей, функциональных обязанностей в рамках проектной группы, сведений о прохождении участниками проектной команды обучения по сертифицированным курсам по прилагаемой форме:

|  |  |
| --- | --- |
| **Сведения о проектной команде** | |
| Ф.И.О. Исполнителя |  |
| Образование |  |
| Программа обучения и наименование сертифицированного курса обучения |  |
| Опыт участия в аналогичных проектах с указанием наименования проекта, роли Исполнителя и описанием функциональных обязанностей |  |
| Роль и функциональные обязанности Исполнителя в проекте Заказчика |  |

* Все указанные документы предоставляются участниками в копиях, заверенных подписью уполномоченного лица и печатью организации. В случае не предоставления указанных документов, организация к участию в торгах не допускается.
* Участник должен соответствовать требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к лицам, осуществляющим выполнение работ/оказание услуг, являющиеся предметом электронных торгов.
* Участник должен соответствовать требованию о не проведении ликвидации участника электронных торгов или не проведении в отношении участника электронных торгов процедуры банкротства.
* Участник должен соответствовать требованию о не приостановлении деятельности участника электронных торгов в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях на день регистрации участника на электронные торги.
* Участник должен соответствовать требованию об отсутствии у участника электронных торгов задолженности по начисленным налогам, сборам и иным обязательным платежам в бюджеты любого уровня или государственные внебюджетные фонды за прошедший календарный год, размер которой превышает двадцать пять процентов балансовой стоимости активов участника электронных торгов по данным бухгалтерской отчетности за последний завершенный отчетный период, что подтверждается актом сверки, выданным ИФНС о состоянии расчетов с бюджетами всех уровней и внебюджетными фондами за последний отчетный период, с отметкой налогового органа.
* Участник не должен оказывать влияние на деятельность Заказчика, Организаторов, а также сотрудников и аффилированных лиц.
* Участник должен работать на российском рынке не менее трех лет и соответствовать требованию об отсутствии фактов нарушения обязательств по договорам с ОАО АФК «Система», в том числе фактов задержки поставок товаров/выполнения работ/предоставления услуг в течение последнего

1. **Место оказания услуг:**

Адрес поставки/ выполнение работ/оказания услуг – г. Москва, ул. Моховая, д.13, стр.1.

1. **Требования к обслуживанию и расходам на эксплуатацию**

Цена коммерческого предложения Участника должна включать все расходы, связанные с оказанием услуг по предмету запроса предложений, включая все налоги, сборы и другие обязательные платежи, а также сметный расчет с указанием объема оказываемых услуг с разбивкой по трудозатратратам с фиксацией ставок специалистов на время действия договора..

1. **Порядок формирования цены**

Цена должна быть указана российских рублях с НДС 18% и включать в себя все налоги, сборы, таможенные и другие обязательные платежи, а также все расходы, связанные с выполнением обязательств в полном объеме в строгом соответствии с функциональными и дополнительными требованиями, указанными в техническом задании на поставку. Фиксированная цена, полученная в ходе проведения торгов, изменению не подлежит в течение срока действия договора.

1. **Гарантийный срок**

По доработке ПОне менее 12 месяцев с даты подписания акта приема оказанных услуг.

В течение одного рабочего дня после окончания электронных торгов Участники должны направить по адресу [patrina@sistema.ru](mailto:patrina@sistema.ru), копию коммерческого предложения, поданного в ходе проведения электронных торгов с указанием обязательных и основных требований, заверенное подписью руководителя и печатью компании.

В течение пяти рабочих дней после окончания электронных торгов Победитель должен по требованию Заказчика, в случае если он не имеет договорных отношений с Заказчиком, предоставить следующие документы:

* выписку из ЕГРЮЛ (копия или оригинал),

Управляющий директор

по оптимизации закупочной деятельности А.В.Никифоров

1. Скан сертификата направляется при подаче заявки [↑](#footnote-ref-1)
2. Скан сертификата подается при подаче заявки [↑](#footnote-ref-2)
3. Скан сведений о проектной команде подается при подаче заявки [↑](#footnote-ref-3)