

Предмет закупки: Услуги по технической поддержке и сопровождению Федеральной государственной информационной системы прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна.

Номер извещения: 0373100098226000007.

ТЕКСТ ЗАПРОСА:

Добрый день! Просим разъяснить:

1) входит ли доработка блока информирования в обязательный объем, и какие именно задачи/результаты входят в лимит 6 человеко-месяцев?

2) какую систему управления заявками должен использовать исполнитель, кто предоставляет лицензии и доступы, и требуется ли интеграция двух систем?

3) Просим предоставить статистику обращений пользователей за последние 12 месяцев с разбивкой по месяцам, типам обращений и приоритетам, включая общее количество обращений, пиковую нагрузку по дням и часам, долю повторных обращений и фактическое время их обработки. Также просим уточнить, ожидается ли сопоставимый объем обращений в период действия контракта.

РАЗЪЯСНЕНИЕ:

Уважаемый участник закупки!

В ответ на Ваш запрос сообщаем следующее:

1. Входит ли доработка блока информирования в обязательный объем, и какие именно задачи/результаты входят в лимит 6 человеко-месяцев?

В соответствии с Приложением № 1 к Извещению о проведении электронного конкурса «Описание объекта закупки, технические требования» на оказание услуг по технической поддержке и сопровождению Федеральной государственной информационной системы прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна, раздел 4, п. 4.1, Доработка модуля информирования входит в объем работ 6 ч-м. В т.ч. Реализация отложенных модификаций включает в себя:

- изучение эксплуатационной документации;
- анализ логов программного обеспечения;
- функциональное тестирование ПО;
- подготовку, согласование и утверждение перечня отложенных модификаций и их приоритезацию;
- подготовка и передача Заказчику на согласование и утверждение перечня мероприятий по реализации отложенных модификаций.

2. Какую систему управления заявками должен использовать исполнитель, кто предоставляет лицензии и доступы, и требуется ли интеграция двух систем?

В соответствии с Приложением № 1 к Извещению о проведении электронного конкурса «Описание объекта закупки, технические требования» на оказание услуг по технической поддержке и сопровождению Федеральной государственной информационной системы прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна, раздел 4, п. 4.2 обработка

обращений от пользователей и представителей Заказчика осуществляется в системе управления обращениями Заказчика.

3. Просим предоставить статистику обращений пользователей за последние 12 месяцев с разбивкой по месяцам, типам обращений и приоритетам, включая общее количество обращений, пиковую нагрузку по дням и часам, долю повторных обращений и фактическое время их обработки. Также просим уточнить, ожидается ли сопоставимый объем обращений в период действия контракта.

Полная статистика обращений пользователей за последние 12 месяцев представлена в принятой отчетной документации в рамках действующего контракта (реестровый номер контракта 1770305249225000032) и прошлогоднего контракта (1770305249224000010). В сводном отчете по обращениям представлены категории обращений с разбивкой по месяцам и приоритетам, в журнале регистрации обращений представлена детальная информация по каждому обращению.

В соответствии с Приложением № 1 к Извещению о проведении электронного конкурса «Описание объекта закупки, технические требования» на оказание услуг по технической поддержке и сопровождению Федеральной государственной информационной системы прослеживаемости зерна и продуктов переработки зерна, раздел 4, п. 4.2, Время решения Инцидента не должно превышать планового времени установленного для типа обращений и соответствовать матрице уровней приоритетов, которая представлена в Таблице 4. Работы по Обращениям с типами Инцидент и системная ошибка (1 и 2 приоритеты) проводится Исполнителем в рабочие дни с 08:00 до 20:00 по московскому времени. Указанный SLA может быть применим к не более чем 100 заявок в день, решаемых специалистами 2-й линии технической поддержки и не более 48 в день, решаемых 1-й линией технической поддержки. Работы по Инцидентам с приоритетами 3 и 4 ведутся в круглосуточном режиме.

Ожидается ли сопоставимый объем обращений в период действия контракта спрогнозировать затруднительно в связи с тем, что есть сезонность работ и мы ожидаем увеличения количеств обращений в период сева и сбора урожая. Также предполагается рост количества обращений по результатам развития системы и появления нового функционала/пользователей.