

Технические требования на оказание услуг

ОКПД 2: 62.01- Услуги по программно-техническому сопровождению ""1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ"", ""1С: Зарплата и управление персоналом"", интеграции с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ» для нужд АО «ТК РусГидро»

Лот № 1005-ЭКСП ДИТ-2027-ТК

Содержание

1.	Общие сведения.....	3
1.1.	Обозначения и сокращения	3
1.2.	Наименование закупаемой услуги	4
1.3.	Цель и задачи оказания услуг	4
2.	Требования к услуге.....	7
2.1.	Требования к объемам и срокам оказания услуг	7
2.1.1	Требования к перечню и объему услуг	7
	Таблица 2. Перечень и объем оказываемых услуг.....	7
2.1.2.	Требования к срокам оказания услуг.....	8
	Таблица 3. Требования к срокам оказания услуг.....	8
2.2.	Требования к качеству услуг	9
	Таблица 4. Требования к качеству услуг.....	9
3.	Требования к документации по ценообразованию на этапе закупки.....	30
4.	Приложения.....	31

1. Общие сведения

1.1. Обозначения и сокращения

Термин	Определение
Заказчик	АО «ТК РусГидро»
Исполнитель	Организация, заключившая договор оказания услуг
Системы, БП + УУ, ЗУП, УАТ	«1С:Бухгалтерия предприятия КОРП 3.0» «БИТ.Финанс.Управленческий учет», «1С:Зарплата и управление персоналом 3.1», интеграция «1С:Управление автотранспортом ПРОФ» в части передачи данных о доходах и расходах на транспортное средство
Информационная система	Консолидированный набор технологических компонентов, сервисов и ресурсов, реализующих функции, необходимые для предоставления бизнес-услуг
Информационный ресурс	Компоненты информационной инфраструктуры, являющиеся частью информационных систем или обеспечивающие их функционирование
Инфраструктурный сервис	Технологический сервис в информационной инфраструктуре, необходимый для функционирования других технологических элементов и систем (служба каталогов (AD), сеть, DNS и т.д.)
Обходное решение	Процедура, позволяющая пользователю продолжить получение информационных услуг в случае возникновения инцидентов
КСА СПП	Комплекс средств автоматизации службы поддержки пользователей
ЧТЗ	Частное техническое задание
РВЧТЗ	Рабочая версия частного технического задания
Группа ИТ	Группа информационных технологий
НСИ	Нормативно-справочная информация
ПТО	Плановое техническое обслуживание
ГСМ	Горюче-смазочные материалы

1.2. Наименование закупаемой услуги

ОКПД 2: 62.01 — Услуги по сопровождению компьютерных систем («1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ», «1С: Зарплата и управление персоналом», в том числе интеграции с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ») для нужд АО «ТК РусГидро».

1.3. Цель и задачи оказания услуг

Целями сопровождения системы являются:

- Обеспечение работоспособности и производительности Системы заданным параметрам.
- Обеспечение поддержки пользователей Системы.
- Осуществление настройки Системы по заявкам Заказчика.

Перечень задач в рамках обеспечения работоспособности и производительности Системы:

1. Выполнение процедур штатного обслуживания (регламентно-профилактических работ) согласно Регламенту штатного обслуживания Системы с ведением журнала выполненных работ.
2. Проведение «Ремонтно-восстановительных работ».
3. Обеспечение накопления и анализа данных об ошибках, сбоях и отказах Системы в процессе эксплуатации с последующим предоставлением отчетности Заказчику с указанием выполненного комплексом мероприятий для устранения и предотвращения повторного возникновения ошибок, сбоев и отказов Системы.
4. Обеспечение заданного режима обслуживания и квалификации обслуживающего персонала.
5. Обеспечение заданного коэффициента готовности Системы (компонентов), характеризующего долю времени, в течение которого система (компоненты) работоспособна.
6. Исправление ошибок в работе Системы, выявленных в результате мониторинга системы, анализа обращений пользователей, проблем и нестандартных ситуаций.
7. Обновление эксплуатационной документации.

Перечень задач в рамках обеспечения поддержки пользователей Системы:

1. Консультационная поддержка Заказчика (в т.ч. пользователей Системы Заказчика) по вопросам работоспособности Системы.
2. Устранение отказов и сбоев в работе Системы, выявленных в процессе эксплуатации.
3. Выполнение запросов на обслуживание пользователей Системы (регистрация пользователей, управление правами и привилегиями пользователей Системы, предоставление сервисов Системы, управление компонентами Системы).
4. Функциональное администрирование Системы (оказание методологической поддержки пользователям Системы).

Перечень задач в рамках осуществления настройки Системы по заявкам Заказчика:

1. Сопровождение (осуществление функции куратора проекта) и проведение дополнительных настроек Системы;
2. Выполнение доработок Системы без изменения основной функциональности;
3. Проведение анализа необходимости внесения изменений в Систему с последующей выдачей рекомендаций Заказчику;
4. Формирование и согласование с ЧТЗ в случае необходимости внесение изменений/незначительных доработок в Систему, исправления возникших ошибок. В ЧТЗ Исполнителем описывается: суть ошибки/изменения, проявление ошибки, влияние на Систему, предлагаемое решение с оценкой трудоемкости и рисков.

1.4. Существующее положение

Услуги по сопровождению компьютерных систем:

1. «1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ»;
2. «1С: Зарплата и управление персоналом»;
3. Интеграция «1С: Зарплата и управление персоналом» с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ»);
4. «1С: Управление автотранспортом ПРОФ».

Таблица 1. Перечень объектов заказчика

№ п/п	Наименование объекта	Расположение объекта (место оказания услуг)	Наименование основного средства (в отношении которого оказываются услуги)	Примечания
1	2	3	4	5
1.	Исполнительный аппарат АО «ТК РусГидро»	690003, Российская Федерация, г. Владивосток, ул. Станюковича, д. 1	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
2.	Центральный филиал АО «ТК РусГидро»	141342, Российская Федерация, Московская область, Сергиево-Посадский район, пос. Богородское, д. 100	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
3.	Южный филиал АО «ТК РусГидро»	357100, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Водопроводная, д. 360а	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-

4.	Приволжский филиал АО «ТК РусГидро»	445350, Российская Федерация, Самарская обл., г. Жигулевск, Московское шоссе, 2	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
5.	Саяно-Шушенский филиал АО «ТК РусГидро»	655619, Российская Федерация, Республика Хакасия, г. Саяногорск, рп. Черемушки, Саяно-Шушенская ГЭС	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
6.	Дальневосточный филиал АО «ТК РусГидро»	680021, Хабаровский край, Хабаровск город, Ленинградская улица, дом 46	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
7.	Владивостокское представительство АО «ТК РусГидро»	690090, Российская Федерация, г. Владивосток, ул. Западная, д. 39	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-
8.	Камчатский филиал АО «ТК РусГидро»	6830032, Российская Федерация, Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Пограничная, д. 14	Компьютерные системы 1С для нужд АО «ТК РусГидро»	-

1.5. Информация в отношении исполнения договора, которая должна быть учтена при подготовке заявки (в том числе перечень ресурсов, услуг и документов, предоставляемых заказчиком на этапе исполнения договора).

Подконтрольные организации АО «ТК РусГидро»:

- 1) Исполнительный аппарат АО «ТК РусГидро» 690003, Российская Федерация, г. Владивосток, ул. Станюковича, д. 1
- 2) Центральный филиал АО «ТК РусГидро» 141342, Российская Федерация, Московская область, Сергиево-Посадский район, пос. Богородское, д. 100
- 3) Южный филиал АО «ТК РусГидро» 357100, Российская Федерация, Ставропольский край, г. Невинномысск, ул. Водопроводная, д. 360а
- 4) Приволжский филиал АО «ТК РусГидро» 445350, Российская Федерация, Самарская обл., г. Жигулевск, Московское шоссе, 2
- 5) Саяно-Шушенский филиал АО «ТК РусГидро» 655619, Российская Федерация, Республика Хакасия, г. Саяногорск, рп. Черемушки, Саяно-Шушенская ГЭС
- 6) Дальневосточный филиал АО «ТК РусГидро» 680021, Хабаровский край, Хабаровск город, Ленинградская улица, дом 46
- 7) Владивостокское представительство АО «ТК РусГидро» 690090, Российская Федерация, г. Владивосток, ул. Западная, д. 39
- 8) Камчатский филиал АО «ТК РусГидро» 6830032, Российская Федерация, Камчатский край, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Пограничная, д. 14

2. Требования к услуге

2.1. Требования к объемам и срокам оказания услуг

2.1.1 Требования к перечню и объему услуг

Таблица 2. Перечень и объем оказываемых услуг

№ п/п	Наименование услуг / этапа услуг	Единица измерения	Количество
1	2	3	4
1.	ОКПД 2: 62.01 — Услуги по сопровождению компьютерных систем («1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ», «1С: Зарплата и управление персоналом», в том числе интеграции с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ») для нужд АО «ТК РусГидро»	условная единица	1

2.1.2. Требования к срокам оказания услуг

Таблица 3. Требования к срокам оказания услуг

№ п/п	Наименование услуг/ этапа услуг	Требования к началу срока оказания услуг/ этапа услуг	Требования к окончанию срока оказания услуг / этапа услуг
1	2	3	4
1.	ОКПД 2: 62.01 — Услуги по сопровождению компьютерных систем («1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ», «1С: Зарплата и управление персоналом», в том числе интеграции с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ») для нужд АО «ТК РусГидро»	01.01.2027	31.12.2027

2.2. Требования к качеству услуг

Таблица 4. Требования к качеству услуг

Наименование услуг/этапа услуг (позиция № 1 Таблицы 2): 62.01: Услуги по сопровождению компьютерных систем («1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.ФИНАНС.УУ», «1С: Зарплата и управление персоналом», в том числе интеграции с «1С: Управление автотранспортом ПРОФ») для нужд АО «ТК РусГидро» .

№ п/п	Наименование параметра	Требование заказчика	Способ подтверждения участником соответствия требованиям		Предложение участника по характеристикам и параметрам
			Согласие с требованием/указание характеристик	Предоставление подтверждающего документа или иной способ подтверждения	
1	2	3	4	5	6
1.	Требования к оказанию услуг		-//-	-//-	-//-
1.1.	Общие требования к оказанию услуг		-//-	-//-	-//-
1.2.	Услуги, оказываемые Исполнителем в рамках технической поддержки системы	Принятие и обработка обращений пользователей Заказчика в КСА СПП; • Предоставление инструкций и консультирование Заказчика и пользователей Заказчика по вопросам установки и настройке Системы и ее компонентов; • Проведение установки обновлений ПО Системы;	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги,		

		• Восстановление Системы после фатальных сбоев и аварий; • Предоставление Заказчику и пользователям Заказчика технической информации по функциональности Системы, в рамках пользовательской документации; • Анализ и решение Проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы, с последующим формированием базы знаний «известных ошибок» по их устранению; • Консультации Заказчика по возможностям Системы; • Решение обращений пользователей Заказчика, касающихся работоспособности Системы и ее компонентов, поступивших через КСА СПП; • Решение обращений Заказчика пользователей Заказчика, связанных с дополнительной настройкой Системы и ее компонентов; • Планирование, согласование с Заказчиком и проведение доработок Системы без изменения основной функциональности; • Разработка и применение предложений по альтернативной настройке и применению (workaround) и/или предоставление исправлений (патчей), устраняющих выявленную Проблему. • Внесение изменений в проект системы, расширяющих функциональность и улучшающих эксплуатационные характеристики; • Контроль состояния системы; • Внесение изменений в конфигурацию и настройка системы без изменения основной функциональности; • Документирование конфигурации и состояния системы; • Выполнение сервисных запросов пользователей системы; • Выявление причин возникновения неисправностей и сбоев системы; • Внесение изменений в проектные решения системы в целях восстановления штатной конфигурации и режима функционирования; • Оперативное восстановление функционирования системы штатными мерами, предусмотренными проектными решениями; • Оказание начальной поддержки, консультаций и технической	полностью соответствующи е настоящим Техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
--	--	---	---	--	--

		помощи пользователям системы				
1.3.	Автоматизируемые процессы	• Бухгалтерский и налоговый учет • Расчет зарплаты, налогов и взносов • Кадровый учет • Управленческий учет, планирование и бюджетирование • Учет доходов и затрат на транспортные средства в рамках существующей аналитики БП+УУ				
1.4.	Организационный охват (типы организаций – пользователей Услуги)	В рамках настоящих технических требований производится сопровождение следующих объектов автоматизации по бухгалтерскому и налоговому учету, учету затрат на транспортные средства, учету кадров и расчету зарплаты: • Исполнительный аппарат АО «ТК РусГидро» • Дальневосточный филиал АО «ТК РусГидро» • Владивостокское представительство АО «ТК РусГидро» • Саяно-Шушенский филиал АО «ТК РусГидро» • Приволжский филиал АО «ТК РусГидро» • Южный филиал АО «ТК РусГидро» • Центральный филиал АО «ТК РусГидро» • Камчатский филиал АО «ТК РусГидро» В рамках настоящих технических требований производится сопровождение следующих объектов автоматизации по бюджетированию: • Исполнительный аппарат АО «ТК РусГидро» • Дальневосточный филиал АО «ТК РусГидро» • Владивостокское представительство АО «ТК РусГидро» • Саяно-Шушенский филиал АО «ТК РусГидро» • Приволжский филиал АО «ТК РусГидро» • Южный филиал АО «ТК РусГидро» • Центральный филиал АО «ТК РусГидро» • Камчатский филиал АО «ТК РусГидро»				
1.5.	Количество и виды пользователей и особенности работы	Система/подсистема	Организационная единица	Количество пользователей		

	пользователей с Системой	1С:Бухгалтерия предприятия КОРП	Исполнительный аппарат, Филиалы АО «ТК РусГидро»	28			
		1С:Зарплата и управление персоналом	Исполнительный аппарат, Филиалы АО «ТК РусГидро»	59			
		БИТ.Финанс.Управленческий учет	Исполнительный аппарат, Филиалы АО «ТК РусГидро»	130			
	Состав и описание системы Состав программно-технических средств Системы:						
	№ п/п	Класс ИТ-актива/элемент Системы	Наименование ИТ-актива/аппаратная платформа	Программная платформа	Прикладное ПО*	Ответственный за ИТ-актив	
	1	1С: Бухгалтерия предприятия КОРП + БИТ.Финанс.Управленческий учет	БП	Microsoft Windows Server 2008R2	1С:Предприятие 8.3, MS SQL	Исполнитель	
	2	1С: Зарплата и управление персоналом	ЗУП	Microsoft Windows Server 2008R2	1С:Предприятие 8.3, MS SQL	Исполнитель	
1.6.	Требования к способам оказания услуг					-//-	-//-
1.6.1.	Требования к способам оказания Услуги	Услуга оказывается всеми необходимыми и имеющимися средствами и способами взаимодействия между Исполнителем и Заказчиком				Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующие настоящему техническим требованиям, по форме	

			Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
1.7.	Требования к процедурам оказания услуг		-//-	-//-	//-
1.7.1.	Требования к составу услуг по сопровождению системы	В целях контроля результативности процесса оказания услуг техническая поддержка условно подразделяется на решение четырех групп обращений: • инциденты - события, не являющиеся частью нормальной работы Системы (ошибки, в том числе и «ошибки пользователя») (далее - Инцидент); • стандартные запросы на обслуживание/информацию – запросы на проведение каких-либо стандартных процедур по обслуживанию Системы или на получение консультации по использованию Системы, обучение пользователей (далее - СЗНО); • изменения – запросы на доработку Системы без изменения основной функциональности; • проблемы - неизвестная причина одного или нескольких инцидентов. Все работы по штатному и аварийному обслуживанию должны документироваться в специальном журнале за подписью ответственного сотрудника Исполнителя, проводившего работы. Исполнитель должен оказывать услуги в соответствии с принятыми в АО «ТК РусГидро» Положениями, Регламентами, технической и проектной документацией, фирменной документацией на изделия и системы. В случае оказания услуг, связанных с заменой или модификацией элемента ИТ-инфраструктуры, работы должны осуществляться в рамках процесса управления изменениями АО «ТК РусГидро» в соответствии с утвержденным документом, регламентирующим процесс (Регламент, Положение). Сотрудники Исполнителя участвуют в деятельности процесса, исполняя роли инициатора запроса на изменение и	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующи е настоящим техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		

координатора релиза. Услуги оказываются только после регистрации и согласования запроса на изменение посредством КСА СПП. По результатам оказания услуг должна быть обновлена информация об актуальной конфигурации элемента ИТ-инфраструктуры в конфигурационной базе данных КСА СПП.

Требования к организации взаимодействия

Взаимодействие представителей Заказчика и Исполнителя осуществляется через КСА СПП Заказчика, а также помимо этого лично, по телефону либо посредством электронной почты.

Заявка подается пользователями в произвольной форме, и должна содержать следующую информацию:

- ✓ Ф.И.О., номер телефона, местоположения пользователя, адрес электронной почты пользователя Заказчика;

- ✓ Полное описание возникшей ситуации, при необходимости содержащее копии экранных форм, сообщения об ошибках и т.п.

При возникновении у Заказчика и/или пользователей Заказчика инцидента, проблемы, аварии, вопроса или предложения при эксплуатации Системы, Заказчик уведомляет об этом Исполнителя путем направления обращения (здесь и далее под Обращением понимается заявка пользователя Заказчика, зафиксированная в КСА СПП, на проведение технической поддержки) на соответствующую группу специалистов Исполнителей в КСА СПП (заполнив поле «Группа специалистов»).

По факту выяснения причины, вызвавшей Обращение (совместно с контактным лицом Заказчика и пользователем Заказчика) Исполнитель незамедлительно фиксирует данную информацию в описании к Обращению.

- Решение о необходимых действиях для устранения Инцидента, выполнения СЗНО принимается специалистами Исполнителя на основании Обращения по вышеописанному регламенту. Исполнитель в обязательном порядке уведомляет Заказчика о принятом решении. Для этого Исполнитель описывает решение в Обращении.

Обращение считается закрытым с момента восстановления

		работоспособности Системы, выполнения СЗНО. В случае, если в ходе процесса по устранению технической проблемы по обращению было выявлено, что проблема связана с другими сервисами, не входящими в зону ответственности по данному сервису, сроки и процесс устранения могут быть изменены. Контрольное время закрытия Обращения не должно превышать установленного времени в пункте 1.3.11. Все техническое обслуживание, проводимое Исполнителем по собственной инициативе по согласованию с Заказчиком, или по заявке, полученной лично, по телефону либо посредством электронной почты, должно быть описано в системе КСА СПП указанным выше способом. Организация поддержки пользователей Системы должна проводиться в соответствии с действующими в организации Заказчика регламентами.			
1.7.2.	Консультационная поддержка Заказчика	• Консультации по вопросам работоспособности Системы; • Консультации по вопросам конфигурирования и эксплуатации оборудования и программного обеспечения системы. • Консультации по проведению превентивных мер для недопущения аварийных ситуаций на оборудовании и программном обеспечении системы. • Консультации по диагностике и локализации возникшей неисправности на оборудовании и программном обеспечении системы. • Консультации по вопросам расширения и модернизации оборудования и программного обеспечения системы. • Другие технические вопросы, связанные с функционированием оборудования и программного обеспечения системы. • В задачу консультирования в том числе входит: - уточнение функций и характеристик Системы и программного обеспечения, из которого она состоит; - разъяснение технической документации на Систему, инструкций и руководств пользователя. • Общий объем работ по консультационной поддержке Заказчика должен составлять не менее 120 часов в месяц.			

1.7.3.	Устранение отказов и сбоев в работе Системы, выявленных в процессе эксплуатации	- В ходе эксплуатации Системы, силами Исполнителя проводится анализ, диагностика, локализация и устранение ошибок, отказов и сбоев в ее работе, вызванных: - аппаратными сбоями технических средств; - программным обеспечением, установленным на технических средствах; - иными ошибками, выявленными в процессе эксплуатации. - Устранение инцидентов, связанных с проблемами в работе клиентского программного обеспечения должно выполняться на рабочих местах пользователей. - Исполнителем устраняются выявленные ошибки функционала, архитектуры Системы, путем конфигурирования Системы и обязательной последующей актуализацией документации.			
1.7.4.	Проведение «Регламентно-профилактических работ»	«Регламентные профилактические работы» проводятся на оборудовании и программном обеспечении Заказчика услуг с целью поддержки работоспособности и продления сроков его эксплуатации, оптимизации настроек конфигураций и программного обеспечения, а также устранение выявленных диагностикой проблем. - Исполнитель проводит «Регламентные профилактические работы» в соответствии с Планом-графиком проведения «Регламентных профилактических работ». План-график проведения «Работ» составляется Заказчиком в течение 20 дней после подписания Договора. - Выполнение «Регламентных профилактических работ» фиксируется Исполнителем в КСА СПП Заказчика с указанием содержания, даты их выполнения и перечня ИТ-активов, на которых проводятся работы. - Исполнитель проводит «Регламентные профилактические работы» с учетом рекомендаций, указанных в технической и			

		эксплуатационной документации обслуживаемых ИТ-активов. Состав «Регламентных профилактических работ» представлен в Приложении №1. • Описание состава «Регламентных профилактических работ» и периодичность их выполнения приведена в Приложение № 1 настоящих ТТ.			
1.7.5.	Сопровождение и проведение дополнительных настроек Системы	В ходе оказания услуг сопровождения Системы, Исполнитель по запросам Заказчика проводит необходимую дополнительную настройку Системы и ее компонентов. В рамках оказания услуг по дополнительной настройке Системы, выполнение которых планируется параллельно и в ходе ее эксплуатации, Исполнитель выполняет роль руководителя проекта со стороны Заказчика, координирует работы подрядчиков по доработке Системы, осуществляет контроль сроков и качества оказываемых услуг.			
1.7.6.	Мониторинг состояния системы	Мониторинг работоспособности аппаратной составляющей, на которой функционирует Система, осуществляется 24 часа в сутки силами ответственных исполнителей Заказчика. В случае обнаружения отклонений от заданных параметров, ответственный представитель Заказчика немедленно уведомляет ответственных представителей Исполнителя для проведения восстановительных работ силами Исполнителя. Период времени на восстановление работоспособности Системы после аварийного состояния не должен превышать 4 часов при обеспечении работоспособности аппаратной части, сетевой инфраструктуры и системного программного обеспечения. Исполнитель контролирует работоспособность следующих сервисов: - менеджер лицензий 1С; - сервер 1С: Предприятия; - компонента защиты БИТ.Финанс.Управленческий учет; - SQL-сервер.			
1.7.7.	Восстановление работоспособности системы	Срок восстановления работоспособности и ее компонентов не должен превышать 4 часов при обеспечении работоспособности системы удалённого доступа, аппаратной части, сетевой инфраструктуры и			

		системного программного обеспечения. Восстановление системы должно проводиться в соответствии с нормативно-методической документацией Заказчика. В случае аварийного восстановления срок восстановления определяется в соответствии с регламентами Заказчика. После восстановления системы должен быть проведен анализ причин аварии и оценка исполнения процедур восстановления, вся информацию должна быть занесена в систему Axios в соответствии с нормативно-методической документацией Заказчика. Сотрудники 1 линии сопровождения должны быть оповещены о прекращении услуги в связи с аварией по электронной почте в течение 30 минут с момента обнаружения аварийной ситуации.			
1.7.8.	Обслуживание пользователей/обработка обращений	В контур ответственности обслуживания пользователей Исполнителя входит: – все ошибки, регистрируемые пользователями в Системе; – все несоответствия работы Системы соответствующим бизнес-процессам, принятым у Заказчика. Прием заявок по инцидентам, связанным с частичной или полной неработоспособностью Системы, через систему КСА СПП Заказчика в результате эскалации инцидента со стороны сотрудников Службы Поддержки Пользователей (СПП) АО «ТК РусГидро». Обработка заявок по инцидентам, поступающих в систему КСА СПП Заказчика, связанных с ошибками и сбоями прикладного программного обеспечения Системы, приводящими к невозможности выполнения системой ее основных функций. Исправление ошибок и сбоев производится в соответствии с приоритетом инцидента, указанным в соглашении об уровне услуг: – В случае сбоев, не повлекших необходимость внесения изменений в прикладное ПО Системы и изменения компонентов ландшафта Системы, должна производиться оперативная ликвидация сбоя. После проведения работ по ликвидации сбоя — предоставление информации о сущности сбоя и выполненных мероприятиях в систему Axios Assist			

		Заказчика. – В случае сбоев и ошибок, повлекших необходимость внесения изменений в прикладное ПО — подготовка Исполнителем документа, фиксирующего суть ошибки, ее проявление, влияние на систему, а также предлагаемое решение с оценкой трудоемкости и рисков. По истечении согласованного с Заказчиком периода должно быть составлено ЧТЗ на следующее обновление Системы, в котором должна быть агрегирована вышеуказанная информация по всем ошибкам и сбоям, выявленным за период. ЧТЗ должно быть согласовано со стороны функционального заказчика и Группы ИТ. Изменения должны вноситься в прикладное ПО Системы в соответствии с согласованным ЧТЗ, в рамках ближайшего обновления ПО Системы.			
1.7.9.	Требования по реализации доработок Системы без изменения основной функциональности	Внесение доработок в Систему инициируется обращениями, зарегистрированными в КСА СПП. Обращение должно быть классифицировано как ошибка или доработка. Инициаторами обращений могут выступать пользователи системы, Представители функционального заказчика, руководитель и специалисты Группы ИТ. На основании обращения в КСА СПП создается запрос на изменение. Запрос на изменение должен быть согласован с Руководителем Группы ИТ и Ответственным за модифицируемую подсистему Представителем функционального заказчика. При получении на реализацию запроса на изменение, Исполнитель должен произвести анализ объема требуемых изменений. В случае необходимости исправления ошибки, проанализировать имеющиеся технические проекты по данному вопросу, выявить причину ошибки, разработать рабочий вариант ЧТЗ. Процедура согласования ЧТЗ осуществляется через непосредственное подписание/утверждения документа всеми согласующими сторонами. В случае непосредственного подписания/утверждения документа Представитель функционального заказчика по модифицируемой подсистеме передает скан-копию утвержденного (подписанного) ЧТЗ Исполнителю. В ЧТЗ в обязательном порядке должны быть отражены: суть изменений,			

		их влияние на Систему, предлагаемое решение с оценкой трудоемкости и рисков. Объем работ по доработке системы на основании запросов Заказчика должен составлять не менее 263 часов в месяц.									
1.7.10.	Требования и мероприятия по обновлению системы	Исполнитель в течение срока действия договора осуществляет установку по мере выпуска производителем новых версий ПО, патчей, обеспечивающих работоспособность приложения. Исполнитель в течение срока действия договора обеспечивает внесение изменений в ПО Системы для обеспечения соответствия изменениям в требованиях законодательства. Регулярные обновления не должны выполняться чаще, чем 1 раз в 2 недели.									
1.7.11.	Требования к уровню предоставления услуги	Уровни предоставления услуги Определены следующие уровни поддержки услуги: - Базовый; - VIP. Критерии определения приоритетов обращений на обслуживание при регистрации: <table><tr><td>Критерии классификации срочности обращения пользователя</td><td>Кодовое название</td></tr><tr><td>Функциональность критична для бизнеса (недоступность приложения несет угрозу непрерывности бизнеса)</td><td>Особый (VIP)</td></tr><tr><td>Функциональность не критична для бизнеса (непрерывность бизнеса не зависит от доступности приложения)</td><td>Базовый</td></tr></table>	Критерии классификации срочности обращения пользователя	Кодовое название	Функциональность критична для бизнеса (недоступность приложения несет угрозу непрерывности бизнеса)	Особый (VIP)	Функциональность не критична для бизнеса (непрерывность бизнеса не зависит от доступности приложения)	Базовый			
Критерии классификации срочности обращения пользователя	Кодовое название										
Функциональность критична для бизнеса (недоступность приложения несет угрозу непрерывности бизнеса)	Особый (VIP)										
Функциональность не критична для бизнеса (непрерывность бизнеса не зависит от доступности приложения)	Базовый										

		Критерии классификации приоритетов обращения пользователя	Кодовое название			
		Серьезный инцидент, ведущий к невозможности выполнения операций в системе без видимого временного решения.	Высокий			
		Проблема не останавливает работу системы в целом, но часть функций работает некорректно.	Средний			
		Проблема, влияющая на удобство работы с системой, снижающая эффективность ее использования.	Низкий			
		Проблема, не влияющая на удобство работы с системой, не снижающая эффективность ее использования, либо консультация.	Нет влияния			
		Доступность Согласованная доступность данной услуги: 96% При этом не допускается последовательная недоступность услуги более чем 4 часа подряд. Доступность услуги рассчитывается по формуле: Доступность = ((7 * 24 – СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ) – ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ) / (7 * 24 – СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ) СЕРВИСНЫЙ ИНТЕРВАЛ – см. п. 4. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ рассчитывается на основании данных КСА СПП. Ошибки пользователей не являются причиной недоступности услуги. Общее время недоступности услуги не включает в себя простой по причине недоступности других услуг, от которых зависит предоставление данной услуги. Период времени для восстановления работоспособности Системы и её компонентов после аварийного состояния не должен превышать 4 часов при обеспечении работоспособности системы удалённого доступа, аппаратной части, сетевой инфраструктуры и системного программного				

обеспечения.

Поддержка услуги

Поддержка услуг заключается в приеме обращений пользователей.

Поддержка услуг предоставляется с 8:00 до 18:00 по месту нахождения объектов автоматизации пять дней в неделю, исключая праздничные дни.

- Исполнительный аппарат АО «ТК РусГидро» (GMT+10) Владивосток, Приморский край
- Дальневосточный филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+10) Хабаровск, Хабаровский край
- Владивостокское представительство АО «ТК РусГидро» (GMT+10) Владивосток, Приморский край
- Саяно-Шушенский филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+7) Саяногорск, Республика Хакасия
- Приволжский филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+4) Жигулёвск, Самарская область
- Южный филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+3) Пятигорск, Ставропольский край
- Центральный филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+3) пос. Богородское, Московская область
- Камчатский филиал АО «ТК РусГидро» (GMT+12) Петропавловск-Камчатский, Камчатский край

Время реакции для любого типа запроса составляет не более 60 мин.

Время реакции означает время, за которое запрос пользователя будет зарегистрирован и назначен на специалиста, ответственного за исполнение запроса. При этом пользователю будет отправлено соответствующее оповещение по электронной почте.

Устранение инцидентов

Время устранения инцидентов, препятствующих получению услуги, определено в следующей таблице:

Уровень	Срочность	Срок ¹
Базовый	Нет	40 часов
	Низкая	24 часа
	Средняя	4 часа
	Высокая	1 час
VIP	Нет	8 часов
	Низкая	4 часа
	Средняя	30 мин
	Высокая	30 мин

Запросы на обслуживание

Уровень	Срок ¹
Базовый	24 часа
VIP	4 часа

Запросы на информацию

Уровень	Срок ¹
Базовый	4 часа
VIP	1 час

Требования к «регламентным работам»

Допускается проведение плановых «Регламентных работ» (влияющих на доступность услуги) в период с 18:00 до 02:00 по московскому времени не более чем 1 раз в неделю. По возможности такие работы следует проводить в выходные или праздничные дни.

При проведении «Регламентных и профилактических работ»

¹ Здесь и далее – речь о рабочих часах, указанных в п. 4

максимальное время простоя и период снижения объёма и качества предоставления услуг должно составлять не более 6 часов в нерабочее время АО «ТК РусГидро». «Регламентные работы» должны проводиться во время технологического окна.

Исполнитель услуги обязан согласовывать все плановые «Регламентные работы» с Заказчиком не менее чем за 1 день до проведения работ. Исполнитель обязан предупредить Заказчика по электронной почте и согласовать недоступность. Исполнитель обязуется предупреждать всех пользователей данной услуги, на которых окажут влияние данные работы, не менее чем за 24 часа до проведения соответствующих работ. Оповещение пользователей производится по электронной почте.

В случае необходимости проведения экстренных сервисных работ Исполнитель обязан согласовать их с Заказчиком не менее чем за 2 часа. Исполнитель обязан предупредить Заказчика по электронной почте и согласовать недоступность. Исполнитель обязуется оповестить всех пользователей данной услуги, на которых окажут влияние данные работы, не менее чем за 2 часа до проведения соответствующих работ. Оповещение пользователей производится по электронной почте.

Показатель качества услуги

Показатели качества предоставления услуги должны удовлетворять следующим условиям:

- Показатель «Качество предоставления ИТ-услуг» должен иметь значение не ниже 80%
- Показатель «Доля своевременно решенных нештатных ситуаций (НШС)» должен иметь значение не ниже 95%
- Показатель «Доля своевременно реализованных RFC» должен иметь значение не ниже 95%
- Показатель «Отсутствие неавторизованных RFC» должен иметь значение 0
- Показатель «Доля своевременно решенных проблем» должен иметь значение не ниже 95%

1.8.	Требования к применяемым при оказании услуг оборудованию и материалам		-//-	-//-	-//-
1.8.1.	Требования для выполнения возложенных на Исполнителя задач	Для выполнения возложенных на Исполнителя задач и функций он должен быть обеспечен необходимыми ресурсами, в том числе экономически обоснованными и квалифицированными трудовыми ресурсами, материально-техническими средствами, материалами, методической литературой.	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующие настоящему техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
1.9.	Требования к персоналу исполнителя		-//-	-//-	-//-
1.9.1.	К оказанию услуг по сопровождению системы, в качестве Исполнителя, допускаются компании, обладающие следующими квалификацией, опытом и компетенциями: - Наличие собственной службы технической поддержки, функционирующей в режиме 12/5 в центральном регионе России. - Наличие квалифицированной команды, в том числе проектного менеджера, разработчиков ПО, консультантов для реализации проекта в установленные требованиями сроки. Наличие необходимых ресурсов подтверждается справками об образовании и опыте работы соответствующих специалистов Участника. Исполнитель должен иметь сертифицированных в фирме «1С» специалистов-разработчиков, консультантов. Наличие ресурсов подтверждается справками и копиями сертификатов (1С: Специалист по платформе «1С: Предприятие 8») соответствующих специалистов.		Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующие настоящему техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		

1.9.2.	Требования к формированию команды Исполнителя	Состав команды Исполнителя, выполняющей обслуживание, должен быть согласован с Заказчиком. Любой специалист команды Исполнителя должен быть выведен из команды при наличии мотивированного требования от Заказчика.			
2.	Требования к результатам услуг		-//-	-//-	-//-
2.1.	Общие требования к результатам услуг		-//-	-//-	-//-
2.1.1.	Требования к объему оказываемых услуг	Услуга должна быть оказана в полном объеме, в течение всего срока, указанного в Таблице 3 настоящих Технических требований.	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующие настоящему техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
2.2.	Требования к безопасности использования результата оказания услуг		-//-	-//-	-//-
2.2.1.	Требования информационной безопасности	Требования информационной безопасности должны обеспечиваться на всех стадиях жизненного цикла систем, с учетом всех сторон, вовлеченных в процессы жизненного цикла (разработчиков заказчиков, поставщиков продуктов и услуг, эксплуатирующих и надзорных подразделений Общества). Необходимо обеспечить интеграцию системы с существующей инфраструктурой комплексной системы управления информационной безопасностью и другими системами обеспечения безопасности информации.	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующие настоящему техническим		

			требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
2.3.	Требования к приемке результата оказания услуг		-//-	-//-	-//-
2.3.1.	Требования к приемке результата оказанных услуг	Приемка результата оказанных услуг осуществляется по Акту об оказанных услугах. Отчетный период равен календарному месяцу.	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующи е настоящим техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
2.3.2.	Требования к контролю качества	Основной показатель качества технического обслуживания – коэффициент готовности системы (компонентов), характеризующий долю времени, в течение которого система (компоненты) работоспособна. Увеличение коэффициента готовности системы достигается путем сокращения простоев оборудования из-за профилактических и ремонтно-восстановительных работ. Контроль качества осуществляется посредством запроса у Исполнителя отчетов по качеству предоставления услуг. Требования к отчетам и их формам определяет Заказчик, и согласует с Исполнителем.			
2.3.3.	Порядок контроля и приемки системы после внесения изменений.	Проведение изменений системы производится в соответствии с имеющимися у Заказчика нормативно-методическими документами, регламентирующими проведение изменений.			
2.4.	Требования к документации, описывающей результат оказания услуг		-//-	-//-	-//-
2.4.1.	Документирование/обновление эксплуатационной документации	При необходимости внесение изменений в эксплуатационную документацию по результатам устранения отказов и сбоев/изменений функционала или настроек. Если при проведении технической поддержки происходит изменение в существующей согласованной конфигурации Системы, Исполнитель оформляет внесенные изменения в соответствующую эксплуатационную документацию. В рамках поддержки Системы при необходимости должно производиться обновление документации, по результатам устранения	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующи е настоящим		

		отказов и сбоев, в следующем составе: ✓ Технический проект; ✓ Руководство пользователя; ✓ Руководство администратора; ✓ Регламент штатного обслуживания; ✓ Регламент аварийного обслуживания; ✓ Регламент резервного копирования; ✓ Руководство диспетчера службы поддержки; Обязательному документированию так же подлежат следующие работы: - описание вносимых изменений в конфигурацию и внешние исполняемые файлы 1С	техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		
3.	Требования к соблюдению положений нормативной и иной обязательной для исполнителя документации, определяемой видами услуг (помимо указанных в других разделах ТТ)		-//-	-//-	-//-
	Требования к соблюдению положений нормативной и иной обязательной для Исполнителя документации, определяемой видами услуг	Исполнитель в ходе оказания услуги соблюдает требования положений нормативной и иной обязательной для исполнителя документации, определяемой данной услугой. При необходимости Исполнитель производит внесение изменений в эксплуатационную документацию по результатам устранения отказов и сбоев. Если при проведении технического сопровождения какой-либо системы Комплекса происходит изменение в существующей согласованной конфигурации системы Комплекса, Исполнитель оформляет внесенные изменения в соответствующую эксплуатационную документацию с указанием в листе изменений даты и причины внесения. •	Участник должен предоставить в заявке согласие оказать услуги, полностью соответствующи е настоящим техническим требованиям, по форме Технического предложения, установленной в Документации о закупке.		

3. Требования к документации по ценообразованию на этапе закупки.

- 3.1. В обоснование стоимости своей заявки Участник предоставляет Коммерческое предложение по форме, приведенной в Документации о закупке
- 3.2. Стоимость за единицу услуги должна включать в себя налоги, сборы, пошлины и другие обязательные платежи, предусмотренные Проектом договора (Приложение №2 к Документации о закупке).
- 3.3. Дополнительные документы по ценообразованию в состав заявки Участника не включаются.

4. Приложения

Приложение №1
к Техническим требованиям

Состав «Регламентных профилактических работ»

Объект обслуживания	Работы	Периодичность
БП + УУ ЗУП	Проверка доступности сервиса	будни
	Проверка наличия достаточного объема свободной памяти на серверах	будни
	Удаление помеченных элементов справочников и проведение анализа правильности отражения первичных операций	будни
	Проверка наличия доступности лицензионных ключей на сервере	будни