**Приложение №3**

Техническое задание

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**(на выполнение работ/оказание услуг)**

1. **Предмет закупки и его краткое описание:** Оказание информационных услуг по технической поддержке, сопровождению, обновлению и развитию автоматизированных систем 1С (далее систем Заказчика):

**-** 1С: Документооборот 8 КОРП редакция 2.1

- 1С: Управление производственным предприятием редакция 1.3

- 1С: Охрана труда КОРП редакция 10.2

для нужд АО «Ойлгазтэт».

1. **Цель и задача выполнения работ/оказания услуг:**

- техническая поддержка, обновление, разработка и сопровождение систем Заказчика. Выполнение работ по автоматизации требований Заказчика (анализ задач на развитие систем Заказчика; разработка, внесение изменений в информационную систему; тестирование результатов разработки; обновление на релизы вендора, интеграция с основными системами Заказчика), и иные работы, связанные с развитием 1С.

1. **Место выполнения работ/оказания услуг:** г. Оренбург, проспект Дзержинского 2/2
2. **Перечень работ/услуг, подлежащих выполнению/оказанию:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование работ/услуг** | **Ед. изм.** | **Минимальное кол-во в месяц** |
| 2 | Информационные услуги по технической поддержке, сопровождению, обновлению и развитию систем Заказчика | Чел-час. | 100 |

Под информационными услугами (далее Сервис) Заказчика понимается оказание следующих услуг:

• Консультации пользователей по работе в Сервисе – по телефону, электронной почте, в системе учета заявок 1C-Коннект;

• Исправление ошибок, устранение сбоев, корректировка данных Сервиса;

• Перенастройка ролей и полномочий пользователей Сервиса;

• Внедрение нового функционала Сервиса по требованиям Заказчика;

• Администрирование, настройка, ведение, резервирование баз данных систем Заказчика.

Поддержка и сопровождение пользователей Сервиса Заказчика осуществляется следующим образом:

Запрос на обслуживание (инцидент, проблема, консультация) после согласования менеджером сервиса Заказчика передаётся специалистам Исполнителя в электронном виде посредством системы управления обращениями Заказчика -1С-Коннект.

Запрос должен содержать следующую информацию:

1. Фамилия и имя специалиста Заказчика;

2. Наименование компоненты Сервиса, к которому относится запрос;

3. Достаточное описание запроса;

4. Предварительные сроки решения;

После получения запроса, Менеджер Исполнителя на его основе согласует с Менеджером сервиса и переводит его на выполнение специалисту Исполнителя. Эскалация и ход работы по запросу фиксируется посредством 1С-Коннект.

1. **Сроки (периоды) выполнения работ/оказания услуг:**
   1. **Начало выполнения работ/оказания услуг**: *с даты подписания договора.*
   2. **Окончание выполнения работ/оказания услуг**: до 31.03.2025 г.
   3. **В случае если выполнение работ/оказание услуг должно осуществляться по графику выполнения работ/оказания услуг, то указывается График выполнения работ/оказания услуг:** Прием Запросов производится Исполнителем в рабочие дни, с 09:00 до 18:00. Предусмотреть возможность выполнения критических заявок в выходные дни.
2. **Требования к условиям выполнения работ/оказания услуг:**

Все регламентные работы, требующие остановки работы Сервиса должны быть согласованы Заказчиком и Исполнителем не позднее, чем за 8 (восемь) астрономических часов до начала работ.

Порядок обработки обращений или изменений по Сервису:

| **№** | **Процесс** | **Классификация** | **Инициирующий** | **Согласующий трудозатраты Исполнителя** | **Максимальное Время решения (раб.часов)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Консультация пользователя | Запрос информации | Менеджер сервиса | Менеджер сервиса | 8 |
|  | Не классифицировано | Запрос на обслуживание | Менеджер сервиса | Менеджер сервиса | 30 |
|  | Не классифицировано | Запрос на изменение | Менеджер сервиса | Менеджер сервиса | По согласованию |

В случае возникновения Инцидента необходимо руководствоваться следующей таблицей приоритетов:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Воздействие | | | |
|  | Описание влияния | Инцидент влияет на работу Сервиса во всей компании. | Инцидент влияет на работу Сервиса у группы пользователей. | Инцидент влияет на работу Сервиса у 1 пользователя. |
|  |  | Высокое | Среднее | Низкое |
| Срочность | Очень высокая | 1 | 1 | 2 |
| Высокая | 1 | 2 | 3 |
| Средняя | 2 | 3 | 3 |
| Низкая | 3 | 3 | 4 |
| Критерий выполнения | | Инцидент решен или найдено обходное решение | | |

Зависимость времени решения от приоритета Запросов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код приоритета | Описание | Максимальное Время решения  (раб. ч.) |
| 1 | Критический | 2 |
| 2 | Высокий | 3 |
| 3 | Средний | 4,5 |
| 4 | Низкий | По согласованию |

Реальное время решения Инцидента может быть изменено в большую сторону в случае объективной ситуации, признаваемой обеими сторонами и только по согласованию с Менеджером сервиса.

Одновременно в процессе решения может находиться не более одного Запроса с приоритетом «Критический». Всего в процессе решения одновременно может находиться не более трех Запросов с приоритетом «Высокий» и ниже. Запросы, поступающие в обработку сверх трех обрабатываемых одновременно Запросов, ставятся в очередь на обработку с соответствующим изменением срока решения.

При согласовании Менеджером сервиса и Менеджером исполнителя, несколько Запросов с приоритетом «Критический» могут быть объединены в один Запрос на основании общей причины, при этом срок решения объединенного Запроса не изменяется.

В случае если оценка Исполнителем Запроса не превышает 0,5 (половину) часа, Исполнитель может приступить к оказанию Услуг в соответствии с Запросом без предварительного утверждения Времени решения. В этом случае, Запрос считается согласованной с трудозатратами 0,5 (половина) часа.

Запрос на консультацию должен быть оформлен в SM с указанием конкретных вопросов и темы для консультации. Консультация оказывается в размере не менее 0,5 (половина) часа.

1. **Порядок и условия контроля выполнения работ/оказания услуг:**

После выполнения Запроса в течение 5 (пяти) рабочих дней Заказчик должен вернуть Запрос на Исполнителя с соответствующим описанием проблемы в случае, если результат выполнения не удовлетворяет требованиям, указанным в Запросе.

Запросы, акцептованные в 1С-Коннект (оцененные на хорошо и удовлетворительно), утверждаются автоматически.

Неакцептованные заказчиком Запросы (выполненные в предыдущем месяце) утверждаются Заказчиком в течение текущего месяца и оплачиваются в следующем отчетном месяце.

По факту оказания Услуг, Исполнитель ведёт учёт времени исполнения Запросов Заказчика и соответствующих этим Запросам трудозатрат. Исполнитель формирует и в течение 5 (пяти) рабочих дней месяца, следующего за отчетным, направляет по электронной почте на утверждение Менеджеру сервиса Заказчика рабочий отчет утвержденной формы, с описанием оказанных Исполнителем услуг за предыдущий месяц.

1. **Требования к качеству работ/услуг, а также технологиям, используемым при выполнении работ/оказании услуг:** Услуги оказываются на надлежащем профессиональном уровне. Заказчик оставляет за собой право вызова специалиста к месту проведения работ, в тех случаях, когда устранение проблемы удалённо является невозможным. В остальное время Исполнитель обязан предоставлять услуги используя телекоммуникационные каналы связи (интернет, телефон).
2. **Требования к результатам выполнения работ/оказания услуг:** Результаты выполнения работ/оказания услуг должны  удовлетворять требованиям инициатора запроса на обслуживание (инцидент, проблема, консультация).
3. **Требования к качеству, надежности и безопасности работ/услуг:** Оказание услуг, требующее у Исполнителя наличие статуса официального партнера фирмы «1С», услуги должны оказываться / выполняться при наличии такого статуса официального партнера фирмы «1С».
4. **Требования к сроку и (или) объему предоставления гарантий качества работ/услуг:**

Гарантийный срок на результаты оказанных услуг составляет 365 (триста шестьдесят пять) календарных дней с даты подписания Акта сдачи-приемки услуг за период, в котором были оказаны Услуги.

1. **Перечень документов, подтверждающих соответствие товаров, работ, услуг требованиям, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае, если в соответствии с законодательством Российской Федерации установлены требования к таким товарам, работам, услугам.** Нет
2. **Требования, предъявляемые к Участникам закупки (оценочные):**

13.1. Наличие у Участника работников с опытом работы по специальности, с учетом привлекаемых им субподрядчиков/субпоставщиков/соисполнителей, обладающих соответствующей квалификацией, компетентностью, опытом, профессиональными знаниями для оказания услуг в соответствии с предметом закупки.

- сотрудники, имеющие сертификат "1С: Профессионал" – по системе "1С:Предприятие 8 " - не менее двух специалистов;

- сотрудники, имеющие сертификат "1С: Специалист" – по конфигурированию платформы "1С: Предприятие 8" - не менее трех специалистов.

13.2. Участник должен предоставить скан-копии сертификатов сотрудников (при наличии):

- сертификат "1С: Профессионал" – по системе "1С: Предприятие 8";

- сертификат "1С: Специалист" - по конфигурированию платформы "1С: Предприятие 8".