**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

на оказание услуг в сфере информационных технологий по абонентскому обслуживанию информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей АО «Волжский Оргсинтез»

**1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ (НОМЕНКЛАТУРА) И ПЕРЕЧЕНЬ ОБЪЕКТОВ, НА КОТОРЫХ БУДУТ ОКАЗЫВАТЬСЯ УСЛУГИ**

* 1. **Наименование услуг, место оказания услуг**

Абонентское обслуживание информационных систем, ИТ-инфраструктуры и технической поддержки пользователей АО «Волжский Оргсинтез» включает следующие виды услуг:

* + 1. Услуги по разработке, адаптации, внедрению, поддержке и сопровождению объектов обслуживания Заказчика;
		2. Комплекс услуг по развитию информационных систем Заказчика;
		3. Комплекс услуг по административному сопровождению ИТ – функции Заказчика.

Реестр объектов обслуживания Заказчика приведен в Приложении № 1 к Техническому заданию. Сводный перечень операций, осуществляемых Исполнителем в рамках оказания услуг, приведен в Таблице 2 настоящего Технического задания.

Место оказания услуг: Российская Федерация, 404117, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Александрова, 100.

Таблица 1. – Термины и сокращения, применяемые в настоящем Техническом задании.

| Термины и сокращения | Расшифровка |
| --- | --- |
| **1-я линия технической поддержки** | Ответственна за первичное взаимодействие с пользователем. Первоначальной задачей является идентификация пользователя, определение и локализация его проблемы, решение стандартных инцидентов. Собранная информация фиксируется в Сервис-деск |
| **2-я линия технической поддержки** | Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-й линии, а также за поиск и обобщение опыта решения более сложных проблем |
| **3-я линия технической поддержки** | Ответственна за решение инцидентов, не решённых на 1-2-й линиях, за помощь специалистам 1-2-й линий и за исследование новых, появляющихся, неизвестных ранее проблем, поиска для них решений и привлечение для их решения внешних подрядчиков, если потребуется |
| **MS SCCM** | Microsoft System Center Configuration Manager – система управления ИТ-инфраструктурой на основе Microsoft Windows |
| **VIP-Пользователь** | Пользователь, имеющий приоритет в нормативном времени обработки запросов. Список VIP-пользователей составляется Службой Заказчика |
| **АГГ** | Абонентские громкоговорители (радиоточки) |
| **АРМ** | Автоматизированное рабочее место |
| **АТС** | Автоматическая телефонная станция |
| **Базовое регламентное время решения запроса** | Время, отведённое Исполнителю на решение запросов, которые могут быть решены без привлечения внешних сторон (подрядчиков) |
| **Внешний подрядчик** | Организация (третья сторона), поставляющая услуги, оборудование, программное обеспечение и лицензии для Заказчика |
| **Время исполнения** | Разность между временем решения обращения и реакцией на обращение |
| **Время (срок) оказания услуги**  | Период, в который Исполнитель должен приступить к оказанию услуги. Данный период рассчитывается только в рамках отведённого времени предоставления услуги |
| **Заказчик** | АО «Волжский Оргсинтез» |
| **Запрос** | Обращение пользователя в СТП о предоставлении информации, консультации или выполнении операций в рамках предоставления ИТ-услуги, а также жалобы и благодарности, полученные от пользователя |
| **ИБ** | Информационная безопасность |
| **Информационная система (ИС)** | Программный или программно-аппаратный комплекс для обработки данных и/или автоматизации процессов Заказчика |
| **Инцидент** | Любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению ИТ-услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги |
| **ИТ** | Информационные технологии |
| **ИТ-услуга** | Услуга, предоставляемая в рамках Каталога ИТ-услуг |
| **Каталог ИТ-услуг** | Структурированный документ (база данных), являющийся неотъемлемой частью проекта договора и содержащий информацию обо всех ИТ-услугах, находящихся в эксплуатации.  |
| **Критичность услуги** | Степень влияния отказа услуги на прямые и косвенные потери Заказчика |
| **Крупное изменение** | Изменение с трудозатратами более 40 часов в месяц и/или требующее модификации более 10% программного кода |
| **ЛВС** | Локальная вычислительная сеть |
| **МФУ** | Многофункциональное устройство |
| **Обращение** | Любое зарегистрированное в Сервис-деск обращение пользователя или сотрудника СТП |
| **ОКР** | Опытно-конструкторские работы |
| **ОСТ** | Отраслевой стандарт |
| **ПО** | Программное обеспечение |
| **Пользователь** | Потребитель услуги - сотрудник Заказчика, которому предоставляются ИТ-услуги согласно Каталогу ИТ-услуг |
| **Приоритет** | Категория, используемая для определения относительной важности обращения |
| **Проблема** | Корневая причина одного или нескольких инцидентов |
| **ПС** | Прикладные информационные системы |
| **РГГ** | Рупорные громкоговорители |
| **РДУ** | Региональное диспетчерское управление энергосистемы Волгоградской области |
| **Реакция на обращение** | Время, необходимое сотрудникам Исполнителя для идентификации задачи и передачи ее для решения ответственному сотруднику |
| **Регламентная работа** | Регулярная работа, выполняемая по определённому графику |
| **Сбой** | Частичная или временная потеря работоспособности компонента или в целом объекта ИТ-инфраструктуры |
| **(Система) Сервис-деск** | Автоматизированная система управления процессами службы технической поддержки пользователей, ИС СТП |
| **СКС** | Структурированная кабельная система |
| **СЕВП** | Система единого времени предприятия |
| **Служба Заказчика** | Представители Заказчика, отвечающие за организацию процесса оказания ИТ-услуг |
| **Служба технической поддержки пользователей (СТП)** | Служба Исполнителя, выполняющая регистрацию, координацию процессов исполнения и выполнение всех поступающих обращений пользователей по оказываемым услугам. В работе руководствуется действующими регламентами и политиками Заказчика |
| **Степень влияния запроса на доступность услуги** | Степень влияния ситуации, изложенной в запросе, на доступность ИТ-услуги |
| СЭД | Система электронного документооборота |
| **Термин** | Определение |
| **ТЗ** | Техническое задание |
| **Уведомление** | Информация об инциденте или плановых работах, которая доводится до пользователей и/или специалистов СТП средствами электронной почты и/или публикацией на корпоративном портале и/или системы электронного документооборота. |
| **Уровень услуг** | Совокупность измеряемых и контролируемых параметров предоставления услуг |
| **Услуга** | Способ предоставления ценности Заказчику, без принятия им на себя соответствующих затрат или рисков |
| **Эксперт** | Специалист, наиболее компетентный в определённой области |
| **Эскалация** | Определение ответственного за выполнение запроса (задачи) Исполнителя и назначение запроса (задачи) ему |

**2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

**2.1. Основание для оказания услуг**

Обеспечение доступа пользователям к информации, содержащейся в информационных системах, а также функционирования и доступности систем автоматизации рабочих процессов, обработки и хранения информации.

Создание для пользователей условий для эффективного использования информационных систем и связанных с ними данных.

Обеспечение функционирования систем телефонной и радиосвязи, каналов передачи данных в РДУ, АГГ и РГГ, СЕВП.

**2.2. Требования к срокам оказания услуг**

Начало оказания услуг: не позднее 01.07.2024 г.

Срок оказания услуг: в течение 9 (девяти) месяцев с даты заключения договора.

**2.3. Нормативные требования к качеству услуг, их результату**

Услуги в объеме, установленном настоящим ТЗ, должны быть оказаны с соблюдением требований нормативно-правовых актов РФ, регулирующих данный вид деятельности, включая, но не ограничиваясь –

Закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Исполнитель, при использовании информационных ресурсов и информационных систем Заказчика, обязан руководствоваться действующими локально-нормативными документами Заказчика.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ**

**3.1. Объем оказываемых услуг**

Реестр услуг и операций, предоставляемых Исполнителем по объектам обслуживания, устанавливается в Каталоге ИТ-услуг, приложенном к проекту договора в составе закупочной документации. Полный перечень объектов обслуживания Заказчика приведен в Приложении 1 к настоящему ТЗ.

Сводный перечень услуг по категориям и режиму предоставления указан в таблице 2.

Таблица 2. – Перечень ИТ-услуг по категориям и режиму предоставления

| № | Услуга | Операция | Режим[[1]](#footnote-1) предоставления |
| --- | --- | --- | --- |
| Базовые ИТ-услуги |
| 1.1 | Обеспечение функционирования  | Обслуживание и восстановление работоспособности, предоставление доступа, установка и параметрическая настройка | 8\*5 |
| Консультационные услуги |
| 2.1 | Консультация | Оказание информационной поддержки пользователям в решении возникающих проблем и вопросов, связанных с функционированием информационных систем и особенностями обработки информации, организацией взаимодействия систем и автоматизацией рабочих процессов | 8\*5 |
| 2.2 | Инструктирование | Предоставление информации по работе с информационными системами | 8\*5 |
| 2.3 | База знаний | Наполнение и актуализация базы знаний, в том числе по вопросам работы информационных систем, известным проблемам и их решению | 8\*5 |
| Техническая поддержка |
| 3.1 | Профилактика | Профилактическое обслуживание систем (согласно ОСТ) | Периодически, но не реже 1 раза в квартал |
| 3.2 | Тестирование обновлений | Проверка и тестирование обновлений, новых версий или новых систем | Периодически |
| 3.3 | Обновление ПО оборудования | Получение и обновление прошивок или ПО периферийных устройств, установка обновлений периферийного ПО | Периодически |
| 3.4 | Ремонт оборудования | Замена узлов на месте или организация отправки оборудования в ремонт | По запросу Заказчика |
| 3.5 | Замена оборудования | Консолидация потребностей в новом оборудовании, взамен вышедшего из строя или списанного, организация хранения и учёта оборудования, установка у пользователя | 8\*5 |
| Сопровождение |
| 4.1 | Решение инцидентов и проблем | Детектирование, фиксация, сбор и анализ информации по инцидентам (авариям) и устранение инцидентов (аварий) и их причин, нахождение обходных решений, если не найдено прямых решений | 8\*5 /24\*7 в зависимости от критичности инцидента |
| 4.2 | Внеплановое обслуживание | Внеплановое выполнение периодических регламентных работ | По запросу Заказчика |
| 4.3 | Замена расходных материалов | Консолидация потребностей в приобретении расходных материалов, организация учёта и хранения, замена расходных материалов | 8\*5 |
| Администрирование |
| 5.1 | Настройка систем | Установка, настройка, вывод из эксплуатации систем, сброс настроек, применение новых настроек и конфигураций | По запросу Заказчика |
| 5.2 | Резервное копирование | Настройка и выполнение резервного копирования, проверка резервных копий, восстановление информации из резервных копий | 8\*5 |
| 5.3 | Лицензионная поддержка | Контроль лицензионного статуса систем, заявки на приобретение новых и продление действия истекающих лицензий, активация лицензий, сопровождение лицензионного аудита (проверки законности пользования лицензиями), проводимого внешними организациями | Периодически |
| 5.4 | Настройка учётных записей | Создание учётных записей , настройка прав доступа | 8\*5 |
| 5.5 | Обновление систем | Получение и установка рекомендованных обновлений, перевод систем на новые версии ПО или прошивок | 8\*5 |
| 5.6 | Оптимизация систем | Проверки и настройки производительности, оптимизация работы систем, выделение необходимых инфраструктурных ресурсов и принятие иных мер по результатам мониторинга эксплуатируемых систем и по запросам пользователей | Периодически |
| 5.7 | Обеспечение масштаба | Принятие необходимых мер по обеспечению требуемого масштаба инфраструктуры (по организации приобретения и подключения дополнительных ресурсов) | 8\*5 |
| 5.8 | Информационная безопасность | Принятие необходимых мер по информационной безопасности, включая, но не ограничиваясь антивирусной защитой и антиспам-фильтрацией. | 8\*5 |
| Интеграционные услуги |
| 6.1 | Интеграционное тестирование | Проверки и тестирование взаимодействия разных систем или их компонентов | По запросу Заказчика |
| 6.2 | Настройка интеграции | Установка и настройка коннекторов и шлюзов для обеспечения требуемых результатов взаимодействия интегрируемых ИС, мониторинг корректности настроек. | По запросу Заказчика |
| 6.3 | Решение инцидентов и проблем интеграции | Устранение инцидентов и причин сбоев по результатам мониторинга и по запросам пользователей | По запросу Заказчика |
| 6.4 | Тиражирование решений | Развёртывание систем на все или часть АРМ, часть или все узлы эксплуатируемой ИТ-инфраструктуры, монтаж и пуско-наладка СКС. | По запросу Заказчика |
| Услуги по развитию информационных систем |
| 7.1 | Анализ ТЗ и документации на системы | Анализ предложений и спецификаций, проектных решений и технических заданий на соответствие требованиям последующей поддержки новых решений, архитектуры и возможностей интеграции. Анализ и корректировка документации на новые решения | По запросу Заказчика |
| 7.2 | Развитие процессного управления ИТ | Внедрение и автоматизация процессов ИТ поддержки, разработка регламентов и инструкций по действующим и новым процессам | 8\*5 |
| 7.3 | Актуализация документации | Документирование текущих услуг, актуализация имеющейся документации в связи с изменениями, подготовка рабочих инструкций, описание изменений инфраструктуры и конфигурации систем | По запросу Заказчика, но не реже 1 раза в год |
| 7.4 | Изменение систем | Реализация изменений систем и инфраструктурных конфигураций в рамках сопровождения систем, решения проблем, устраняющих обнаруженные недостатки или причины сбоев | По запросу Заказчика |
| 7.5 | Разработка технических заданий | Формулирование функциональных требований к планируемым изменениям и новым системам, составление ТЗ. | По запросу Заказчика |
| 7.6 | Тестирование и приёмка изменений  | Участие в тестировании и приёмке изменений эксплуатируемых систем, участие в опытно-промышленной эксплуатации и приёмке новых систем в целях формирования экспертного заключения о соответствии систем или изменений требованиям Заказчика | По запросу Заказчика |
| Услуги по административному сопровождению ИТ-функции |
| 8.1 | Управление ИТ-функцией | Документационное обеспечение, консультирование по вопросам эксплуатации ИТ-инфраструктуры | 8\*5 |
| 8.2 | Выдача экспертных заключений | Формирование экспертных заключений для организации закупок оборудования (сетевое оборудование, серверное оборудование, рабочие станции, МФУ, печатная техника и прочее оборудование) и программного обеспечения  | По запросу Заказчика |
| 8.3 | Техническое обслуживание | Техническое обслуживание, ремонт компьютерной техники, печатной техники, орг. техники и МФУ, систем связи, АГГ, РГГ, каналов передачи данных в РДУ, СЕВП, монтаж и техническое обслуживание (включая планово-предупредительные ремонтные работы) локальной системы оповещения, оконечного оборудования и кабельных линий, линий связи, ЛВС | По запросу Заказчика |

В части прикладных информационных систем Заказчика, находящихся в стадии разработки (пункт 3 Приложения № 1 к ТЗ), Исполнитель осуществляет следующие операции:

- организация 1-й линии поддержки (режим предоставления 8\*5);

- выделение технических ресурсов из пула собственного оборудования Заказчика или на базе арендуемых Заказчиком мощностей, контроль использования ресурсов, обеспечение доступности и требуемых мер информационной безопасности систем (режим предоставления 8\*5).

- управление трёхуровневым ландшафтом: планирование, организация, администрирование, контроль переносов систем, предоставление или ликвидация доступов, обеспечение безопасности (режим предоставления 8\*5).

- управление учётными записями пользователей систем, размещаемых в корпоративных доменах (режим предоставления 8\*5).

Режим предоставления определяет промежуток времени, когда услуга должна быть доступна пользователю. Услуги могут быть регулярными (24\*7 или 8\*5), выполняемыми периодически, или разовыми, выполняемыми по запросу. Периодичность оказания услуги определяется действующими инструкциями и регламентами СТП. Таблица 3 содержит описание режимов предоставления ИТ-услуг.

Таблица 3. - Режимы предоставления ИТ-услуг

| Режим предоставления | Описание |
| --- | --- |
| 24\*7 | Услуга оказывается круглосуточно и круглогодично (24 часа в сутки, 7 дней в неделю) пользователю, находящемуся на территории и в корпоративной сети передачи данных Заказчика. |
| 8\*5 | Услуга оказывается в стандартное время. |
| Периодически | Услуга оказывается регламентировано, по запланированному графику. |
| По запросу | Услуга оказывается разово, не имеет периодического характера. Как правило, услуга оказывается в стандартное время. |

Стандартное время определяется в соответствии с режимом работы Заказчика: рабочие дни с 07:30 до 12:00 и с 12:45 до 16:15 (местное время Заказчика). По запросу от Службы Заказчика услуги могут оказываться в выходные и праздничные дни (не более 4-х выходных в месяц).

Регламентные работы, связанные с прерыванием доступности услуги, производятся в предварительно согласованные со Службой Заказчика технологические окна. Время технологических окон может не совпадать с временем предоставления услуги. Даты и время технологических окон Исполнитель согласует по электронной почте или в СЭД со Службой Заказчика не позднее чем за 3 рабочих дня до начала предполагаемого технологического окна. В случае необходимости проведения срочных внеплановых мероприятий допускается в качестве исключения согласование технологического окна за 12 часов до его начала. О дате и времени технологических окон Исполнитель сообщает пользователям Заказчика рассылкой по электронной почте или в СЭД заблаговременно: непосредственно после получения согласования и накануне, в течение рабочего дня, предшествующего технологическому окну.

В рамках оказания ИТ-услуг Исполнитель обязан:

3.1.1 Согласовать с Заказчиком количественный и персональный состав группы специалистов, задействованных при оказании услуг технической поддержки 1-ой, 2-ой и 3-й линий.

3.1.2 Принимать в работу без ограничения заявки на изменения, связанные с конфигурациями объектов обслуживания в зоне ответственности Исполнителя, заявки на устранение ошибок в объектах обслуживания, не требующих новых ОКР, проектов или дополнительного бюджета.

3.1.3 Принимать в работу заявки на изменения, связанные с актуализацией и изменением функциональности объектов обслуживания, со следующими ограничениями:

а) суммарный объём фактических трудозатрат по заявкам не должен превышать 120 рабочих часов в квартал (40 часов в месяц) по каждому объекту обслуживания;

б) все заявки на изменения, выходящие за рамки изложенных в пункте «а», должны быть зафиксированы в ИС СТП и переданы Службе Заказчика для дальнейшего рассмотрения и выделения дополнительного финансирования.

3.1.4 Выполнять в рамках управления изменениями актуализацию и изменение функционала элементов объектов обслуживания, содержащих закрытый исходный код, только после передачи Заказчиком исходных кодов.

Требования к порядку и уровню предоставления ИТ-услуг, являющихся предметом закупки, определены в Приложении № 2 к настоящему ТЗ.

**3.2. Требования к последовательности этапов оказания услуг**

* + 1. Начало оказания услуг Исполнителем по настоящему техническому заданию должно быть выполнено с минимальным влиянием на эксплуатацию пользователями информационных систем и оборудования.

**3.3. Требования к организации обеспечения услуг**

3.3.1 Заказчик обеспечивает персонал Исполнителя, постоянно или временно присутствующий в месте оказания услуг, доступами необходимого уровня к обслуживаемым ИС на основании обращений Исполнителя.

3.3.2 С целью минимизации потерь рабочего времени пользователей Заказчик предоставляет Исполнителю средства автоматизации работы СТП, такие как MS SCCM или аналогичные.

3.3.3 Исполнитель обязан обеспечить постоянное присутствие в месте оказания услуг персонала, участвующего в оказании услуг 1-й и 2-й линии технической поддержки персональных АРМ пользователей, печатающих устройств и МФУ, ИТ-инфраструктуры и СКС, телефонной и радиосвязи, АГГ, РГГ, каналов передачи данных в РДУ.

3.3.4 Для оказания ИТ-услуг в объеме, определенным настоящим ТЗ и проектом договора, Исполнитель выделяет группу специалистов в составе не менее 32 человек.

3.3.5 Заказчик предоставляет в пользование Исполнителю собственные укомплектованные рабочие места, переговорные, помещения (далее - организованное рабочее пространство), необходимые для оказания ИТ-услуг, на основании договора оказания услуг по предоставлению рабочих мест.

3.3.6 Заказчик предоставляет Исполнителю оборудование, инструмент, расходные материалы и приспособления в объеме, достаточном для оказания ИТ-услуг Исполнителем, на условиях иждивения Заказчика. Передача Имущества от Заказчика Исполнителю осуществляется на срок действия договора по Акту приема-передачи.

3.3.7 До момента заключения договора Исполнитель должен согласовать с Заказчиком:

- персональный и количественный состав специалистов Исполнителя, привлекаемых для оказания ИТ-услуг в объеме, предусмотренном настоящим ТЗ и проектом договора;

- перечень материально-технических ресурсов, привлекаемых Исполнителем в рамках оказания услуги.

**3.4. Требования к применяемым материалам и оборудованию**

3.4.1 В случае использования материалов зарубежного производства Исполнитель обязан проверить их на соответствие требованиям нормативно-технической документации РФ.

3.4.2 Используемые при оказании услуг товары должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 29.12.2018 № 1716-83, а именно: производителем товара, страной отправления, либо страной, через которую перемещается товар, не является Украина (применяется в части перечня, утвержденного постановлением).

**3.5. Требования безопасности**

Исполнитель должен учитывать, что оказание услуг будет производиться в условиях действующего опасного производственного объекта.

Исполнитель обязан обеспечить прохождение работниками, задействованных в исполнении договорных обязательств, вводного инструктажа по охране труда и пожарной безопасности в профильных подразделениях Заказчика.

Исполнитель несет ответственность за обеспечение своих работников средствами индивидуальной защиты, необходимыми для оказания ИТ-услуги.

Работы, требующие оформление наряда-допуска или распоряжения, должны оформляться соответствующим образом с соблюдением всех установленных действующим законодательством требований.

В случае привлечения Исполнителем организации Соисполнителя Исполнитель в полном объеме несет ответственность за действия Соисполнителя, в том числе соблюдения персоналом организацией Соисполнителя производственной дисциплины.

Исполнитель несет ответственность за причиненные его персоналом убытки, связанные с конфликтами, нарушением дисциплины.

**3.6. Требования к порядку подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и их завершении**

По факту оказания услуги в отчетном периоде Исполнитель обязан предоставить Заказчику:

- Счет на оплату;

- Акт оказанных услуг;

- Сводный отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей.

Порядок подготовки и передачи заказчику документов при оказании услуг и по факту окончания срока оказания услуг – в соответствии с проектом договора, приложенном в составе закупочной документации.

**3.7. Требования к гарантийным обязательствам**

Не требуется.

**3.8. Ответственность исполнителя**

Ответственность Исполнителя регламентируется договором. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ.

**3.9. Требования к порядку привлечения соисполнителей**

Исполнитель при оказании услуг, являющихся предметом закупки, может привлекать соисполнителей. При этом объем услуг, оказываемых привлекаемыми организациями-соисполнителями, не должен превышать 50% от объема услуг по договору.

Требования к соисполнителям указаны в соответствующих разделах данного технического задания, а также закупочной документации.

В случае замены или привлечения новых соисполнителей после завершения закупочной процедуры, информация о которых ранее не была представлена в составе Заявки Участника, Исполнитель должен согласовать такие изменения с Заказчиком.

**4. ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УЧАСТНИКА ЗАКУПКИ, ОБОСНОВАНИЯ ЦЕНЫ, РАСЧЕТОВ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ/НЕЗАВИСИМЫХ ГАРАНТИЙ**

Участник закупки должен предоставить в составе коммерческого предложения сводную таблицу стоимости услуг по форме закупочной документации с учетом расходов на предоставление организованного рабочего пространства у Заказчика.

Оплата оказанных услуг осуществляется в соответствии с проектом договора.

**5. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ ЗАКУПКИ**

**5.1. Требования о наличии кадровых ресурсов и их квалификации**

Не требуется.

**5.2. Требования о наличии материально-технических ресурсов**

Не требуется.

**5.3. Требования к измерительным приборам и инструментам**

Не требуется.

**5.4. Требования о наличии действующих разрешений, аттестаций, лицензий**

Участник закупки должен состоять в реестре аккредитованных организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий.

**5.5. Требования о наличии сертифицированных систем менеджмента**

Не требуется.

**5.6. Требования к опыту оказания аналогичных услуг**

Не требуется.

**5.7. Требования к организациям-соисполнителям**

Требования, указанные в пунктах 5.1. ÷ 5.7 ТЗ применимы к привлекаемым участниками соисполнителям, в объеме поручаемых им услуг согласно «Плану распределения объема оказываемых услуг между Исполнителем и организациями-соисполнителями». Документы, подтверждающие соответствие требованиям, должны представляться в составе Заявки Участника.

**6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ТЗ**

1. Реестр объектов обслуживания.

2. Порядок и уровень предоставления ИТ-услуг

 [

Приложение 1

к Техническому заданию

# Реестр объектов обслуживания

1. Реестр прикладных информационных систем Заказчика приведен в Таблице 1.

Таблица 1.

| Код | Прикладная информационная система | Платформа | Кол-во пользо­вателей, лицензий | Линии поддержки СТП |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1С:Шина | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(3 линия) |
|  | 1С:ЗУП | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1С:ERP | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1С:Итилиум | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1С:ИТРП | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1С:ТОиР | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1С:Промышленая безопасность | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1C: 2УПРВ | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1C: Управление транспортом | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1C: ЛИС | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1C: Транзит | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | 1C: СППР | 1C | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | DIRECTUM 5 |  | 200 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | DIRECTUM RX |  | 200 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | NanoCAD |  | 11 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | nanoCAD стандарт СПДС, Механика, 3D  |  | 42 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | nanoCAD стандарт nanoCAD Конструкции  |  | 3 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | nanoCAD стандарт nanoCAD Электро  |  | 2 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ModelStudio CadLib |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ModelStudio Кабельное хозяйство |  | 2 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ModelStudio Трубопроводы |  | 2 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ModelStudio Отопление и вентиляция |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Archicad 25  |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Лира-САПР 2022 PRO 1 |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | НТП Трубопровод Гидросистема |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Старт ПРОФ-все включено  |  | 2 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Изоляция |  | 2 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Win Steel.Марки |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Расходомер ИСО |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Water Steam Pro  |  | 10 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ПО Теплос |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ПВ-Безопасность |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Конструктор сечений, SCAD Office |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Simple-Scada  |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | ГрандСмета |  | 5 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Альта-Максимум |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Альта-ГТД |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Кассатка |  | 1 | Система поддерживается силами СТП(1-2 линии) |
|  | Business Studio Enterprise 5 |  | 6 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Business Studio Portal 5 |  | 5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Контур.Диадок API-Лицензия |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Интерактивная карта предприятия |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | GitLab |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | Корпоративный телефонный справочник |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | QlikView |  | 30 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | QlikSense |  | 5 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |
|  | SQL Server Reporting Services |  | 1 | Система полностью поддерживается и развивается силами СТП(1-3 линии) |

2. Реестр обслуживаемых инфраструктурных систем и оборудования Заказчика приведен в таблице 2.

Таблица 2.

| № | Наименование системы | Кол-во | Объект или ед. измерения | Приоритет |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Рабочие места пользователей и места проведения мероприятий |
| 1.1. | Персональные компьютеры | 619 | ПК | Средний |
| 1.2. | Печатающие устройства и МФУ | 492 | МФУ | Средний |
| 1.3. | Телефоны, ip-телефоны | 1084 | шт. | Средний |
| 1.4. | Автоматическая телефонная станция  | 7 | шт. | Высокий |
| 1.5. | Система радиосвязи | 1 | Комплекс  | Высокий |
| 1.5. | Периферийные устройства:- медиапроектор- системы конференцсвязи  | 4 | Устройств | Средний |
| 1.6. | Места проведения мероприятий: * Конференц-зал
* Актовый зал
 | 2 | Комплекса | Средний |
| 2. Системы и оборудование центральной инфраструктуры |
| 2.1. Инфраструктурное оборудование |
| 2.1.1. | Серверное оборудование | 15 | шт. | Высокий |
| 2.1.2. | Системы хранения данных | 6 | шт. | Высокий |
| 2.1.3. | Телекоммуникационное оборудование  | Высокий |
| 2.1.3.1. | Уровень клиентского доступа | 76 | шт | Высокий |
| 2.1.3.2. | Уровень ядра сети | 1 | шт | Высокий |
| 2.1.3.3. | Система доступа в Сеть Интернет | 2 | шт | Высокий |
| 2.1.4. | Структурированная кабельная система | 1 | площадка | Средний |
| 2.2. Инфраструктурные системы |
| 2.2.1. | Общесистемное ПО | 745 | шт | Средний |
| 2.2.2. | Базовые инфраструктурные службы  | Высокий |
| 2.2.2.1. | Служба доменных имён | 3 | ВМ | Высокий |
| 2.2.2.2. | Служба динамической конфигурации хостов | 1 | ВМ | Высокий |
| 2.2.2.3. | Служба времени | 1 | шт. | Высокий |
| 2.2.2.4. | Служба сертификации | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.2.5. | Служба внешних доменных имён | 1 | зона | Средний |
| 2.2.3. | Служба каталога пользователей | 3 | ВМ | Высокий |
| 2.2.4. | Служба виртуализации | 10 | хост | Высокий |
| 2.2.5. | Служба управления базами данных | 5 | ВМ | Высокий |
| 2.2.6. | Служба антивирусной защиты | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.7. | Система корпоративной электронной почты | 1 | ВМ | Высокий |
| 2.2.7.1. | Служба электронной почты | 570 | ПЯ | Высокий |
| 2.2.7.2. | Служба фильтрации спама и антивирусной защиты почтовых серверов | 1 | ПЯ | Высокий |
| 2.2.8. | Служба обновления | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.10. | Служба мониторинга | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.13. | Служба удаленного доступа | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.14. | Система резервного копирования и восстановления данных | Высокий |
| 2.2.14.1. | Служба резервного копирования (ПО) | 1 | ВМ | Высокий |
| 2.2.14.2. | Система хранения данных резервных копий | 2 | шт | Высокий |
| 2.2.15. | Служба управления конфигурациями | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.16. | Система телефонной связи и систем видеоконференций | Высокий |
| 2.2.16.3. | Служба видеоконференций | 1 | ВМ | Средний |
| 2.2.17. | Веб-службы | Средний |
| 2.2.18 | Система 1С: Предприятие | 6 | ВМ | Высокий |
|  |  |  |  |  |

3. Реестр прикладных информационных систем Заказчика, находящихся в стадии разработки, приведен в таблице 3.

| Код | Полное наименование | Сокращённое наименование |
| --- | --- | --- |
| ПСР01 | 1С:Корпос: Управление закупками | 1С:Корпос |
| ПСР02 | 1С:БИТ.Управление медицинским центром | 1С:БИТ.УМЦ |

Приложение № 2

К Техническому заданию

Порядок и уровень предоставления ИТ-услуг

Настоящее приложение устанавливает порядок и уровень предоставления ИТ-услуг, обязательный к соблюдению Исполнителем на этапе исполнения договора.

1. **Порядок обработки обращений.**
	1. Подача и прием обращений.
		1. Для обработки обращений Пользователей Исполнитель в качестве рабочего инструмента использует автоматизированную систему класса Сервис-деск, функционирующую в соответствии с рекомендациями ITSM. На основании обращений Заказчика и потребностей СТП система модернизируется согласно актуализируемым и вновь разрабатываемым регламентным процедурам.
		2. В случае появления проблем и вопросов по оказываемым услугам пользователи направляют соответствующие обращения в СТП Исполнителя, выполняющую функцию единой точки входа по всем возникающим вопросам в рамках настоящего ТЗ. Далее обращение пользователя передаётся на выполнение ответственному сотруднику.
		3. Обращение в СТП Исполнителя должно содержать информацию:
* Фамилия, Имя и Отчество обратившегося пользователя;
* Контактная информация: площадка, номер комнаты/офиса, телефон, адрес электронной почты;
* Описание возникшей ситуации или вопроса.
	+ 1. Исполнитель обязуется зарегистрировать обращение и осуществить все необходимые действия по исполнению обращения в установленный срок.
	1. Типы обращений пользователей.

Все обращения пользователей разделяются на следующие типы:

* инциденты – события, которые не являются частью штатной работы ИТ-услуг, ведущие/способные привести к остановке ИТ-услуг или снижению уровня качества предоставления;
* запросы на обслуживание – запросы на предоставление информации, документации и результатов функционирования определённой ИТ-услуги, не являющиеся сбоями в ИТ-инфраструктуре, запросы на предоставление доступа к определённым ИТ-услугам, а также ответы на вопросы по использованию ИТ-услуги, её характеристик или её работоспособности;
* запросы на изменение – запросы на изменение или предоставление функциональности в рамках ИТ-услуги.
	1. Приоритеты обращений.

Приоритеты обращений устанавливаются настоящим документом исходя из степени влияния обращения на работу пользователей, типа пользователя, а также критичностью услуги и типа обращений.

Степень влияния запроса на доступность услуги в зависимости от категории пользователя устанавливается в Таблицах № 1 и № 2 настоящего Приложения.

Таблица 1. Определение степени влияния запроса на доступность услуги

|  | Степень влияния запроса на доступность услуги |
| --- | --- |
| Высокая | Средняя | Низкая |
| Критерии ситуации | Кол-во затронутых пользователей услуги | >3 или VIP | 2-3 | 1 |
| Возможность предоставления ИТ-услуги в обход проблемы | Нет | Есть с затруднениями | Есть |
| Функционал ИТ-услуги, недоступный пользователям | Недоступен весь функционал либо недоступен критически важный основной функционал | Недоступен основной функционал | Недоступен дополнительный функционал |

Таблица 2. Матрица определения приоритета

|  |  |
| --- | --- |
|  | Степень влияния запроса на доступность услуги |
| Высокая | Средняя | Низкая |
| Категория пользователя | VIP пользователь | Высокий | Высокий | Высокий |
| Обычный пользователь | Высокий | Средний | Низкий |

* 1. Порядок исполнения обращений.
		1. Обращение от Пользователя должно быть исполнено в установленный срок. При этом время исполнения обращения рассчитывается как разница между моментом выполнения обращения, зафиксированным в ИС СТП, и временем регистрации обращения.
		2. Обращение считается исполненным после того, как Исполнитель выполнит все необходимые действия в рамках оказания услуг по обращению, а Пользователь подтвердит выполнение.
		3. Пользователь может не подтвердить факт исполнения обращения. При этом время исполнения обращения будет рассчитываться от момента регистрации до фактического выполнения заявки.
		4. В случае обнаружения Исполнителем фактов, ограничивающих возможность исполнения обращения в установленный срок по причинам, не зависящим от Исполнителя, в том числе, если обращение предусматривает необходимость предоставления услуг, не включенных в Каталог ИТ-услуг, Исполнитель уведомляет Службу Заказчика о таких фактах по электронной почте или в СЭД с приложением исчерпывающей информации о возможных способах устранения выявленных ограничений. Обращение считается исполненным по факту получения уведомления о выявленных ограничениях Заказчиком.
		5. В случае устранения Заказчиком ограничений, указанных в уведомлении Исполнителя, Заказчик / пользователь направляет обращение повторно в порядке, предусмотренном в п.1.1 настоящего Приложения.
	2. Мониторинг.
		1. Заказчик осуществляет мониторинг, контроль хода и качества оказания услуг средствами системы Сервис-деск (мониторинг списка обращений и прогресса их выполнения Заказчиком, использование специализированных отчетов, предоставляющих информацию о сроках выполнения обращений).
	3. Взаимодействие при возникновении нештатных ситуаций.

При выявлении нештатной ситуации Исполнитель в лице уполномоченного сотрудника СТП информирует Службу Заказчика о характере сложившейся ситуации, предпринимаемых мерах и планируемых сроках решения. Информирование выполняется не позднее 30 (тридцати) минут после выявления нештатной ситуации.

Если время устранения нештатной ситуации не было определено изначально, то по мере поступления информации Исполнитель проводит дополнительное оповещение Службы Заказчика.

Исполнитель информирует Службу Заказчика об устранении нештатной ситуации в течение 1 (одного) часа с момента ее разрешения.

Исполнитель проводит анализ причин возникновения нештатной ситуации и формирует предложения по их предотвращению в дальнейшем. Предложения Исполнитель передает на рассмотрение в Службу Заказчика.

* 1. Проведение регламентных и профилактических работ.
		1. Регламентные и профилактические работы осуществляются Исполнителем на основе внутренних планов СТП, разрабатываемых с учётом рекомендаций поставщиков программного и аппаратного обеспечения и согласованных с Заказчиком. Исполнитель согласовывает со Службой Заказчика сроки проведения каждого ремонтного и/или профилактического мероприятия, связанного с длительной (более одного часа) приостановкой предоставления ИТ-услуг, не менее чем за 3 (три) рабочих дня до плановой даты их проведения.
		2. Для нормального функционирования объектов обслуживания Заказчика может требоваться регулярное проведение регламентных работ, в ходе которых возможно приостановление или отключение сервисов для проведения технических работ, тестирования или изменения ИС. Сюда же относятся работы по поддержанию в порядке и обслуживанию инженерного оборудования помещений, где расположены объекты обслуживания Заказчика. Время выполнения таких работ согласуется с Заказчиком дополнительно.
1. **Метрики предоставляемых услуг.**

Оценка качества оказываемых ИТ-услуг проводится с применением следующих метрик:

* 1. Уровень предоставления ИТ-услуг, определяемый как процент обращений, выполненных Исполнителем в установленный срок (S).

***S = Nt / N \* 100%***

где

***Nt*** – количество обращений пользователей в отчетном периоде, выполненных в установленный срок.

***N*** – общее количество обращений пользователей в отчетном периоде.

1. **Контроль качества оказываемых услуг.**
	1. В целях регулярного контроля качества оказанных услуг Исполнитель обязан предоставлять Заказчику информацию о результатах оказания услуг в форме Сводного отчёта.
		1. Сводный отчёт о характере и текущем состоянии полученных обращений пользователей должен содержать следующий минимальный набор полей:
* Порядковый номер;
* Тип обращения;
* Приоритет;
* Дата и время регистрации;
* Регламентное время выполнения обращения;
* Текущий статус;
* Дата и время выполнения;
* Общее время исполнения;
* ФИО получателя услуги;
* Вид ИТ-услуги (п.1.1.1 -1.1.3 настоящего ТЗ);

а также:

* суммарные показатели количества зарегистрированных обращений и количества обращений, выполненных в установленный срок, в отчетном периоде по каждому виду ИТ-услуги;
* уровень предоставления по каждому виду ИТ-услуги.
1. **Регламентное время выполнения обращений.**

Время от регистрации заявки до её выполнения приведено в Таблице 3 настоящего Приложения, установлено в рабочих часах согласно режиму предоставления услуги 8\*5.

Таблица 3. Регламентное время выполнения обращений

| Тип обращения | Приоритет |
| --- | --- |
| Высший | Средний | Низкий |
| Инцидент | 4 | 8 | 16 |
| Запрос на обслуживание | 4 | 16 | 32 |
| Запрос на изменение | 24 | 48 | 72 |

1. Под временем выполнения запросов на изменение понимается время обработки и возможного согласования заявки, а не время фактического внесения изменения в услугу/систему. По истечении регламентного времени выполнения заявка на изменение должна быть отклонена, отложена до выделения бюджета на данное изменение либо передана на реализацию.
2. Сроки исполнения обращений по актуализации и изменению функциональности объекта обслуживания (запросов на изменение) согласовываются с заявителем и Службой Заказчика дополнительно по каждому поступившему обращению.
3. Нормативное время реакции на обращение (открытие зарегистрированной заявки специалистом СТП) не должно превышать 1-го часа.
4. В случаях, когда к решению запроса подключаются внешние подрядчики и/или требуется закупка оборудования/ПО/материалов, регламентное время выполнения обращения устанавливается как итоговое регламентное время, увеличенное на согласованную со Службой Заказчика величину.

 **5. Условия применения штрафных санкций по уровню услуг, оказываемых Исполнителем**

Таблица 4. Штрафные санкции от стоимости услуг в отчетном периоде

| Условия применения штрафных санкций по уровню услуг | Штраф от стоимости услуг в отчётном периоде, % |
| --- | --- |
| Уровень предоставления услуг менее 90% за отчётный период | 0,1% |
| Уровень предоставления услуг менее 80% за отчётный период | 0,2% |
| Уровень предоставления услуг менее 70% за отчётный период | 0,5% |
| Уровень предоставления услуг менее 50% за отчётный период | 1% |

1. Режим предоставления – см. таблицу 3 ниже. [↑](#footnote-ref-1)