

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

1. Общая информация об объекте закупки

1.1. Объект закупки: приобретение расширенной технической поддержки системы электронного документооборота DIRECTUM

1.2. Цель закупки: обеспечение стабильной работы и повышения производительности СЭД DIRECTUM в рамках существующей ИТ-инфраструктуры.

1.3. Заказчик: АО «Башкирская содовая компания»

1.4. Место поставки товара: 453110, Республика Башкортостан, г. Стерлитамак, ул. Техническая, 32.

1.5. Срок оказания услуг: согласно условиям договора.

1.6. Срок действия договора: согласно условиям договора.

2. Спецификация.

№	Наименование	ед. изм.	кол-во
1	Расширенная техническая поддержка системы электронного документооборота DIRECTUM	усл. ед.	1

3. Используемые сокращения

ПО – программное обеспечение;

БД – база данных;

СУБД – система управления базами данных;

ОС – операционная система;

ФХД – финансово-хозяйственный документ.

4. Назначение системы DIRECTUM

4.1. Назначение СЭД

Система предназначена для обеспечения эффективного электронного взаимодействия, автоматизации ключевых направлений документооборота, организации контроля исполнения документов.

Перечень процессов Заказчика, подлежащих сопровождению:

- регистрация и работа с входящей корреспонденцией;
- согласование и регистрация исходящей корреспонденции;
- согласование и исполнение служебных записок;
- согласование и исполнение приказов и распоряжений;
- ознакомление с организационно-распорядительными документами;
- управление договорами;
- согласование счетов на оплату;
- управление совещаниями;

4.2. Охват и география сопровождения

Количество пользователей: одновременно работает 700.

Территориальный охват: Респ. Башкортостан. Работы по сопровождению системы ведутся удаленно.

4.3. Технические характеристики системы Directum

Процессы и задачи	Описание
Модуль «Канцелярия»	
Регистрация и рассмотрение входящих писем и вынесение резолюций	<ul style="list-style-type: none">• занесение документов в систему (из файлов, со сканера);• регистрация писем в соответствующих журналах регистрации;• передача писем на рассмотрение;• вынесение резолюций по входящим письмам;• создание поручений и контроль исполнения;• формирование отчетов по исполнительской дисциплине.
Согласование и регистрация исходящей корреспонденции	<ul style="list-style-type: none">• создание исходящих писем (в т.ч. из шаблонов);• согласование и подписание исходящих писем;• регистрация исходящих писем;• отправка документов адресатам.
Согласование, регистрация, контроль исполнения	<ul style="list-style-type: none">• создание приказов и распоряжений (в т.ч. из шаблонов);• согласование приказов и распоряжений;

Процессы и задачи	Описание
приказов и распоряжений по основной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> • утверждение приказов и распоряжений; • регистрация приказов и распоряжений; • ознакомление сотрудников с приказами и распоряжениями, контроль ознакомления; • создание поручений и контроль их исполнения; • формирование отчетов по исполнительской дисциплине.
Работа со служебными записками	<ul style="list-style-type: none"> • создание служебных записок; • согласование и подписание служебных записок; • рассмотрение адресатом; • создание поручений и контроль их исполнения.
Работа с поручениями	<ul style="list-style-type: none"> • создание и согласование проекта поручения; • согласование и подписание проекта поручения; • создание поручений и контроль их исполнения;
Работа с отчетами	<ul style="list-style-type: none"> • Отчеты по процессам модуля «Канцелярия»; • Контроль сроков исполнения поручений;
Модуль «Договоры»	
Работа с договорными документами	<ul style="list-style-type: none"> • Создание и отправка на согласование договорных документов; • Согласование договорных документов; • Анализ данных по работе с модулем
Модуль «Совещания и заседания»	
Работа с совещаниями и заседаниями	<ul style="list-style-type: none"> • Организация совещаний, подготовка повестки и материалов совещания; • Подготовка, оформление и согласование протоколов совещаний; • Исполнение решений по результатам совещаний.
Модуль «Финансовый архив»	
Работа со всеми типами ФХД	<ul style="list-style-type: none"> • Формирование финансового архива; • Работа с выгрузкой ФХД; • Работа с поиском, реестрами и импортом ФХД
ТР «Коннектор к системе обмена документами Диадок»	
Коннектор к системе обмена документами Диадок	<ul style="list-style-type: none"> • автоматическое получение входящих электронных документов с электронной подписью от системы обмена Диадок, занесение их в систему DIRECTUM и отправка по типовому маршруту; автоматическая классификация документов (по журналу регистрации, ответственному за регистрацию); • автоматическая отправка контрагентам подписанных в системе DIRECTUM электронных документов через систему обмена Диадок.

5. Уровень сервиса

Для настоящего ТЗ установлен уровень сопровождения системы «Directum», включающий в себя следующие виды Услуг:

- Инцидентная поддержка.
- Обработка запросов на изменение.
- Консультации пользователей, администраторов и разработчиков.

Все инциденты, запросы на обслуживание и запросы на изменение должны заноситься Заказчиком в онлайн систему технической поддержки Исполнителя.

Ответственное лицо Заказчика также имеет право отправить информацию об инциденте или запрос на изменение посредством электронной почты на указанный в Договоре электронный адрес. Такие инциденты и запросы на изменение также будут занесены и будут обрабатываться в онлайн системе технической поддержки Исполнителя.

Инцидентная поддержка

Инцидентная поддержка включает в себя реакцию на любое событие (сбой), не являющееся частью нормального функционирования Системы или произведенных настроек, которое не позволяет использовать программный продукт.

Инцидент считается решенным, если предоставлена рекомендация, позволяющая устранить сбой и восстановить нормальное использование Системы или произведенных настроек. Рекомендация может включать предоставление «обходного пути».

Каждому зарегистрированному инциденту службой поддержки присваивается приоритет, в соответствии с которым определяются очередность обработки и стандартные нормы времени реакции. Приоритет инцидента определяется на основании степени воздействия и срочности его решения.

Степень воздействия устанавливается сотрудником службы технической поддержки на основании сведений, полученных от Заказчика и характеризует меру отклонения от нормального уровня использования программных продуктов, количество и статус пользователей и бизнес-процессов, подвергшихся воздействию в связи с инцидентом.

№	Степень воздействия	Описание
1	Высокая	Невозможность использования ПО Directum всеми пользователями либо ключевым пользователем
2	Средняя	Невозможность использования или значительное снижение эффективности ПО Directum у группы пользователей /отдела или подразделения
3	Низкая	Снижение эффективности работы ПО Directum у отдельных пользователей

Срочность разрешения/ частота проявления инцидента устанавливается Заказчиком и характеризует приемлемую задержку разрешения инцидента с точки зрения наступления его воздействия на текущие задачи пользователей и бизнес-процессы.

Срочность/ частота проявления	Описание
Высокая	Устойчивое проявление инцидента
Средняя	Частое, но не стабильное проявление инцидента
Низкая	Эпизодическое и не стабильное проявление инцидента

Приоритет инцидента определяется в соответствии с нижеследующей таблицей на основании степени воздействия и срочности.

В зависимости от приоритета инцидента устанавливаются стандартные нормы на время реакции:

При базовом уровне сопровождения

Приоритет	Время первой реакции
1 (Критический)	8 ч
2 (Высокий)	16 ч
3 (Средний)	32 ч
4 (Низкий)	48 ч
5 (Планируемый)	согласовывается сторонами

Под временем первой реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента регистрации инцидента, в течение которых назначенный специалист службы поддержки приступает к работе по его разрешению, и, в зависимости от ситуации, дает первоначальные рекомендации по разрешению инцидента или запрашивает необходимые для более глубокой диагностики сведения.

Если при регистрации инцидента не была указана срочность, для такого инцидента по умолчанию устанавливается срочность - низкая.

По итогам разрешения инцидента Заказчику сообщается о проведенных действиях для его разрешения и количестве затраченного на это времени. О разрешении инцидента сотрудник службы поддержки может известить Заказчика посредством электронного письма на адреса ответственных лиц.

Инцидентная поддержка оказывается без каких-либо ограничений по количеству инцидентов.

Обработка запросов на изменение

Запрос на изменение подразумевает под собой запрос на выполнение каких-либо работ по обслуживанию, настройке Системы или доработке (создание нового функционала, доработка существующего функционала, изменение прав доступа, создание новых настроек, проведение регламентных работ по аудиту производительности системы, проведение работ по конвертации системы).

Каждый запрос на изменение оценивается Исполнителем на возможность внесения данных изменений и трудоемкость выполнения данного запроса. Для более детального изучения запроса может понадобиться дополнительная консультация с инициатором запроса.

После проведенной оценки Исполнитель и Заказчик могут согласовать планируемые трудозатраты на реализацию запроса на изменение в Обращении в онлайн системе технической поддержки, с помощью электронной почты или путем подписания Запроса на изменение по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящему ТЗ, в которой указывают детальное описание запроса, итоговую трудоемкость работ по данному запросу, требуемые сроки его выполнения.

Если после проведенной оценки Заказчик отказывается от реализации запроса на изменение, то Исполнитель вправе включить в отчет трудозатраты на проведение оценки и Заказчик оплачивает эти работы в объеме не более 16 часов.

Консультации

Под консультацией понимается ответ на любой вопрос по использованию Системы. Консультация считается предоставленной, если дан исчерпывающий и понятный ответ на заданный вопрос, разъяснены детали функционирования, настройки и выполнения операций в Системе. Ответ может включать в себя

выдержки из документации, а также информацию по особенностям использования Системы в конкретных условиях клиента. Консультации по использованию системы оказываются только ответственным лицам Заказчика, список которых утвержден обеими сторонами в Договоре.

Для проведения консультации Заказчик должен отправить заявку на проведение консультации посредством онлайн системы технической поддержки или посредством электронной почты. В данной заявке необходимо указать какому контактному лицу, по какому вопросу необходима консультация и желаемое время для проведения консультации.

6. Условия предоставления сервиса

Сервис предоставляется Заказчику при условии заключения Договора на сопровождение Системы на весь срок действия Договора, при соблюдении его условий.

Доступность сервиса

Сервис доступен в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по московскому времени. Рабочими днями являются: понедельник – пятница, за исключением официальных российских выходных и праздничных дней.

По дополнительному соглашению сторон сервис может быть доступен во вне рабочее время.

Стоимость сервиса, порядок приемки услуг и порядок оплаты

По итогам каждого календарного месяца использования сервиса Исполнитель представляет Заказчику акт об оказании услуг за последний календарный месяц и отчет с информацией о проведенных консультациях, количестве и сути разрешенных инцидентов, внесенных изменениях и итоговой трудоемкости оказанных Услуг.

Заказчик в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта об оказании услуг обязан рассмотреть результаты оказанных Услуг и направить Исполнителю один экземпляр подписанного со своей стороны Акта, либо направить мотивированный отказ от приемки Услуг, с указанием выявленных недостатков и замечаний.

В случае мотивированного отказа от приемки Услуг Сторонами составляется двусторонний Акт с перечнем необходимых доработок и указанием сроков их устранения. Исполнитель обязан произвести необходимые доработки в согласованный Сторонами срок без дополнительной оплаты в рамках Задания

на оказание услуг. В случае не предоставления мотивированного отказа от приемки Услуг Заказчиком в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения акта об оказании услуг, Услуги по Акту считаются выполненными в срок и с должным качеством.

Итоговая стоимость сервиса соответствует выбранному уровню сопровождения согласно условиям договора. Заказчик выплачивает Исполнителю вознаграждение в виде фиксированного платежа, которое определяется в соответствии с выбранным уровнем сопровождения. В течение 5 (пяти) рабочих дней, Заказчик оплачивает полную стоимость сервиса, по авансовому счету, выставленному Исполнителем в соответствии с указанным в Договоре уровнем сопровождения.

Ответственные лица

Запросы на проведение консультаций, информацию об инцидентах и запросы на внесение изменений могут поступать только от ответственных лиц Заказчика, список которых утвержден обеими сторонами в Договоре.

Ответственность за запрос на проведение консультации, за достоверность информации об инциденте и запрос на изменение лежит на контактном лице, отправившем этот запрос или информацию об инциденте.

Ответственные лица указываются в договоре.

Правила работы онлайн системы технической поддержки

1. Доступ к системе

На весь срок действия Договора и при соблюдении его условий, Заказчику предоставляется возможность с помощью онлайн системы технической поддержки регистрировать обращения, контролировать работу по своим обращениям, дополнять и закрывать свои обращения.

В онлайн системе технической поддержки представлена вся информация о ходе работы с обращением, включая ответственного за решение данного обращения сотрудника, история общения по обращению и итоговый результат.

Со стороны Исполнителя и Заказчика назначаются ответственные лица, которые отвечают: от Исполнителя - за своевременное реагирование на обращения, от Заказчика - за обоснованно составленные обращения, а также неразглашение третьим лицам данных, которые передаются Заказчику для аутентификации в разделе технической поддержки.

Логин и пароль для доступа в онлайн систему технической поддержки высылается на адрес электронной почты ответственного лица от Заказчика.

2. Правила обработки обращений в онлайн системе технической поддержки

При регистрации обращений Заказчика служба поддержки Исполнителя анализирует следующую информацию:

- Описание обращения (формулировка вопроса, обстоятельства и признаки инцидента);
- Характеристики обращения: степень срочности (Высокая/Средняя/Низкая) и назначает степень воздействия (Высокая/Средняя/Обычная).

Каждый инцидент, вопрос или запрос на обслуживание регистрируется как отдельное обращение и обрабатывается в соответствии с приоритетом.

Каждому поступившему обращению присваивается регистрационный номер. Вся история обработки и текущее состояние обращения доступны Заказчику в онлайн системе технической поддержки.

Все этапы работы службы поддержки над обращением Заказчика доводятся до Заказчика электронными письмами на адрес электронной почты автора обращения. Письма носят уведомительный характер о состоянии этапов работы службы поддержки над обращением, и не требуют ответа.

После выполнения всех работ над обращением Заказчика и приемкой Заказчиком результатов этих работ обращение закрывается. Внесение изменений в закрытое обращение невозможно. Для возобновления работы по этой же тематике обращения или по новой тематике Заказчик должен создать новое обращение.

Выполненное обращение в случае отсутствия по нему действий со стороны Заказчика в течение 24 часов автоматически переводится в состояние «Принято клиентом».

3. Режим работы онлайн системы технической поддержки

Обращения в онлайн систему технической поддержки принимаются круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю).

Обработка обращений в онлайн систему технической поддержки производится в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

Приложение №2

(Форма Запроса на изменение)

ЗАПРОС НА ИЗМЕНЕНИЕ

1. Информация о регистрации запроса

Рег. номер		Дата регистрации		Источник запроса	
------------	--	------------------	--	------------------	--

2. Информация об инициации запроса (заполняется Инициатором запроса)

Описание запроса	Краткая суть запроса	
	Срочность	
Инициатор запроса	ФИО:	
	Должность:	
	Контакты:	

3. Детальное описание запроса (заполняется Инициатором запроса):

4. Спецификация трудозатрат (заполняется Исполнителем запроса)

№	Программное обеспечение/Услуги	Ед.изм.	Кол-во	Цена, руб.	Сумма, руб.
1	Анализ требований и проектирование				
	Проектирование доработок <Название модуля>	чел/дн			
	Изучение и анализ документооборота и процессов	чел/дн			
	Разработка и согласование проектного решения	чел/дн			
2	Адаптация системы и развертывание				
	Модификация системы в соответствии с проектными решениями				
	Доработка модуля <Название модуля>	чел/дн			

	Оформление проектной документации (инструкций по процессам, методика проведения испытаний и др.)	чел/дн			
	Тестовая эксплуатация				
	Тестирование доработок модуля <Название модуля>	чел/дн			
	Установка и настройка системы в промышленной среде	чел/дн			
3	Опытная эксплуатация				
	Управление проектом	чел/дн			
	Консультации пользователей **	чел/дн			
	Консультации администраторов и разработчиков **	чел/дн			