

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора филиала по связи



О.В.Солонников

« 04 » 09 2019г.

Техническое задание
на оказание услуг

Предмет закупки «Обучение работника филиала АО «КОНСИСТ-ОС» «Смоленский»
по программе «System Center 2012 Service Manager
курс 55009 А» в 2019 году

г. Десногорск
2019

**ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ на основе справочника ОКДП,
для закупки которых применяется настоящее типовое техническое задание**

Код	Вид услуги
85.31.11.000	Услуги по профессиональному обучению

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в
общем объеме закупки

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности
результата оказанных услуг

Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика

Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника

Подраздел 3.8 Специальные требования

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Подраздел 4.3 Требования по передаче заказчику технических и иных
документов (оформление результатов оказанных услуг)

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Оказание услуги по обучению работника филиала АО «КОНСИСТ-ОС» «Смоленский» по программе «System Center 2012 Service Manager курс 55009 А» с применением дистанционных образовательных технологий.

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Обучение работника филиала по программе «System Center 2012 Service Manager курс 55009 А» с применением дистанционных образовательных технологий.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Обучение работника Филиала с применением дистанционных образовательных технологий по программе «System Center 2012 Service Manager курс 55009 А», утвержденной организацией, осуществляющей образовательную деятельность (далее – Исполнитель).

Место оказания услуг: РФ.

Объем программы повышения квалификации: не менее 40 академических часов (академический час равен 45 минутам).

Плановый период оказания услуг:

Начало оказания услуг: октябрь 2019г.;

Окончание оказания услуг: декабрь 2019г.

В рамках обучения слушатель должен получить теоретические знания и практические навыки по следующим направлениям:

- Введение в Microsoft System Center 2012 Service Manager
- Обзор рекомендаций ITIL и MOF
- Планирование и развертывание продукта Service Manager 2012
- Установка и настройка Service Manager 2012
- Управление безопасностью в Service Manager
- Расширение функциональности компонента Service Manager через коннекторы
- Управление Инцидентами
- Управление изменениями и активностью
- Управление релизами
- Управление уровнем сервиса
- Использование портала самообслуживания
- Управление хранилищем Data Warehouse и формированием отчетов
- Интеграция Orchestrator 2012 и Service Manager 2012
- System Center 2012 Service Pack 1
- Возможности интеграции в System Center 2012

Услуги по обучению должны оказываться с применением электронной

информационно-образовательной платформы (далее – ЭИОП), включающей в себя:

- Возможность организации дистанционных занятий с преподавателями;
- Возможность неограниченного доступа в дистанционном режиме к материалам самостоятельного изучения представителя Заказчика, зарегистрированного на ЭИОП.

Обучение должно быть основано на коммуникативной методике с применением специализированного информационного и образовательного контента.

Программа обучения должна содержать практические задания, кейсы, видеосюжеты и прочие методы.

Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг либо доля оказываемых услуг в общем объеме закупки

Предоставление доступа к ЭИОП – 1 представитель Заказчика.

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

3.1.1. Все услуги должны быть оказаны в соответствии с требованиями законодательства РФ к данным видам услуг, в строгом соответствии с Техническим заданием и проектом договора.

3.1.2. Проведение дистанционных занятий посредством Интернет-ресурсов. Исполнитель самостоятельно обеспечивает материально-техническую базу для оказания услуг.

3.1.3. Наличие ЭИОП, позволяющей проводить занятия с представителями Заказчика.

3.1.4. Доступ к ЭИОП открыт для занятий представителя – ежедневно 24 часа в сутки. Общая стоимость доступа представителя Заказчика к ЭИОП включена в стоимость занятия.

3.1.5. Наличие возможности смены расписания занятий, отмены за 6 часов до начала занятия.

3.1.6. Наличие технической поддержки в ежедневном режиме по электронной почте и/или через живой чат и/или по бесплатному номеру телефона в формате 12 часов / 7 дней в неделю.

3.1.7. Наличие доступа представителя Заказчика в личный кабинет обучающегося, в котором размещается основная информация о расписании занятий, преподавателе, пройденных уроках, домашних заданиях и иной информации, необходимой для качественной организации образовательного процесса Исполнителем.

3.1.8. Наличие на ЭИОП функционала для реализации не менее 2х основных ролей участников процесса обучения – роль обучающегося (обучение), роль преподавателя (контроль и руководство процессом обучения).

3.1.9. Учебная программа должна быть ориентирована на современные инновационные образовательные технологии и средства обучения в т. ч. модульность, активные методы, дифференцированное обучение, применение современных методов контроля и управления образовательным процессом.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

3.2.1. Все услуги должны быть оказаны качественно и своевременно в соответствии с настоящим техническим заданием и действующим законодательством РФ, в частности с положениями Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

3.2.2. Исполнитель полностью несет ответственность за качество образовательного процесса для представителей Заказчика.

3.2.3. Исполнитель обязан привлекать к исполнению договора высококвалифицированных преподавателей, обеспечивающих качественную реализацию учебных программ. К преподаванию должны привлекаться лекторы - практикующие эксперты в области ИТ-технологий.

3.2.4. Исполнитель обеспечивает полноценный качественный доступ представителей Заказчика к ЭИОП в полном объеме независимо от места нахождения обучающегося, а также доступ в личный кабинет к результатам освоения программы обучающихся. Данные в личном кабинете представителя Заказчика обновляются не реже, чем каждый 24 часа.

3.2.5. Исполнитель оказывает услуги посредством сети Интернет с использованием ЭИОП, в том числе дополнительных средств, обеспечивающих голосовую и видеосвязь между представителями Заказчика и Исполнителем.

3.2.6. Для обеспечения качественного оказания услуг не требуется установка дополнительного программного обеспечения. Для занятий также могут использоваться общедоступные сервисы видеосвязи: Skype, Zoom, Viber.

3.2.7. Исполнитель обеспечивает контроль качества проводимых занятий, в том числе на предмет качества предоставляемого контента и учебных материалов, структурированности подачи материала, целей и ожидаемых результатов занятия

Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг

Исполнитель должен гарантировать оказание услуг в установленные сроки и в полном объеме.

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Исполнитель обязан соблюдать положения Федерального закона от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». При заключении договора

Исполнитель подписывает соглашение о неразглашении конфиденциальной информации (по форме Заказчика), которая может стать ему известной при исполнении обязательств по договору.
Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг
Требования к безопасности оказания услуг и требования к безопасности результата оказания услуг не предъявляются.
Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика
Не предусмотрены.
Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника
3.7.1. В техническом предложении Исполнитель указывает условия, соответствующие требованиям каждого пункта технического задания при этом подтверждая выполнение данных требований необходимой информацией. Описание условий предоставляется по подразделам 3.1.-3.3.
3.7.2. Для подтверждения каждого пункта требований, описанных в Техническом задании, должен быть предоставлен демо-доступ на использование ЭИОП представителями Заказчика. В техническом предложении должна быть предоставлена ссылка на ЭИОП и регистрационные данные для входа представителя Заказчика. Демо-доступ предоставляется для каждой из основных ролей процесса обучения – обучающегося, преподавателя.
Подраздел 3.8 Специальные требования
Наличие действующей лицензии на осуществление образовательной деятельности согласно Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (подтверждается предоставлением копии документа).

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг
Получение удостоверения о прохождении обучения с указанием темы и объёма оказанных услуг.
Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг
Наличие документации, свидетельствующей об оказании услуг.
Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)
В соответствии с условиями договора.

РАЗДЕЛ 5. ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБУЧЕНИЮ ПЕРСОНАЛА ЗАКАЗЧИКА

5.1. Объем обучения должен соответствовать, указанному в подразделе 2.2 Раздела 2 Технического задания.

5.2. Формат обучения - дистанционные занятия.

5.3. Местом осуществления образовательной деятельности является место нахождения Исполнителя независимо от места нахождения представителей Заказчика.

РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ

п/п	Сокращение / определение	Расшифровка сокращения / определения
1	РФ	Российская Федерация

РАЗДЕЛ 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Номер прило- жения	Название	Номер страницы
-	-	-

Начальник отдела технической поддержки



М.С.Григорьев