

Техническое задание  
на оказание услуг

**Предмет закупки:** Оказание услуг по сопровождению функционала Мобильного приложения для физических лиц для нужд АО «АтомЭнергоСбыт»

Тверь  
2021 г.

**ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ на основе справочника ОКПД 2,  
для закупки которых применяется настоящее типовое техническое задание**

| <b>Код<br/>ОКПД 2</b>  | <b>Вид услуг</b>  |
|------------------------|---|
| 62.02.20.190           | Услуги консультативные в области компьютерных технологий прочие       |
| <b>КОД<br/>ОКВЭД 2</b> | <b>Вид услуг</b>  |
| 62.02.9                | Деятельность консультативная в области компьютерных технологий прочая |

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ**

### **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 оказанных услуг

Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности

Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказанию 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 оказанных услуг

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

### **РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ**

### **РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ**

## РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Оказание услуг по сопровождению функционала Мобильного приложения физических лиц для нужд АО «АтомЭнергоСбыт»

## РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

### Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

Мобильное приложение для физических лиц АО «АтомЭнергоСбыт» разработано на языках программирования для IOS Swift 4.2 (и более поздняя версия) и для Android на Kotlin, ввиду этого при оказании услуг по сопровождению функционала Мобильного приложения для физических лиц для нужд АО «АтомЭнергоСбыт», нужно учитывать данную информацию.

Услуги по сопровождению функционала Мобильного приложения физических лиц, в интересах:

- Филиала «КолАтомЭнергоСбыт» АО «АтомЭнергоСбыт»,
- Обособленного подразделения «КурскАтомЭнергоСбыт» АО «АтомЭнергоСбыт»,
- Филиала «СмоленскАтомЭнергоСбыт» АО «АтомЭнергоСбыт»,
- Обособленного подразделения «ТверьАтомЭнергоСбыт» АО «АтомЭнергоСбыт».

Оказание услуг осуществляется удаленно, без выезда на территорию Заказчика.

### Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Срок оказания услуг: составляет 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания договора.

Любое рабочее задание является своего рода «Инцидентом».

Инцидент – это любое событие, не являющееся частью стандартных операций по предоставлению услуги, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества этой услуги.

Инцидентами считаются не только ошибки программного обеспечения, но также и Запросы на Обслуживание.

Запрос на обслуживание - это Запрос от Пользователя на поддержку, предоставление информации, консультации или документации, не являющийся сбоем ИТ-инфраструктуры.

В ходе оказания услуг по сопровождению Исполнитель обеспечивает исполнение следующих функций:

- прием поступившего рабочего задания с последующим принятием решения о приеме в работу или обоснованием отклонения в срок, определенный показателями назначений;
- после того, как Исполнитель принял рабочее задание, он предоставляет расчет плановых трудозатрат на выполнение рабочего задания, далее заказчик согласовывает рабочее задание;
- после того, как Исполнитель отработал рабочее задание, он предоставляет в адрес Заказчика калькуляцию затраченных человеко-часов, оформленную надлежащим образом на бумажном носителе, и дублирует на адрес электронной почты, указанной в договоре, далее заказчик оценивает калькуляцию и принимает решение о закрытии рабочего задания;
- исполнение рабочих заданий и обеспечение сроков исполнения рабочих заданий согласно показателям назначения, согласно описанию задания;
- осуществление запросов дополнительной информации (при необходимости) для оказания услуг в срок, определенный показателями назначения, согласно описанию задания;
- фиксация оказанных услуг по решению рабочего задания в «Отчете оказанных услуг»;

Исполнитель обеспечивает координацию оказания услуг при исполнении рабочих заданий, требующих привлечения групп обслуживания, предоставляемых Заказчиком, а именно:

- отслеживает оказание услуг по направленным рабочим заданиям;

- оценивает полученные результаты оказанных услуг и принимает решения о закрытии рабочих заданий.

### **Подраздел 2.3 Объем оказываемых услуг.**

В рамках оказания услуг по сопровождению мобильного приложения для нужд АО «АтомЭнергоСбыт» обеспечивается осуществление диагностики возникающих сбоев в работе, устранение обнаруженных ошибок, реализацию улучшений, оптимизацию и адаптацию разработанного ранее функционала в соответствии с выявляемыми в процессе эксплуатации запросами на изменения и инцидентами, включая следующие задачи:

- консультационная поддержка;
- исправление обнаруженных ошибок и сбоев в ходе работы мобильного приложения АО «АтомЭнергоСбыт»;
- моддинг алгоритмов и процедур обработки данных/документов/запросов, выявленных в процессе опытной эксплуатации;
- оптимизация алгоритмов и процедур обработки данных/документов/запросов в целях повышения производительности мобильного приложения.

Оплата лицензии разработчиков, для размещения в электронных магазинах (данная услуга входит в общую сумму по договору);

Объём оказываемых услуг измеряется в человеко-часах - и составляет не более 1000 человеко-часов в период действия договора.

## **РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ**

### **Подраздел 3.1 Общие требования**

Объектом автоматизации является процесс деятельности энергосбытовой компании АО «АтомЭнергоСбыт» в части информационного взаимодействия с физическими лицами.

Все стадии оказания услуг должны осуществляться в соответствии с действующим комплексом стандартов на автоматизированные системы (серия ГОСТ – 34):

- ГОСТ 34.602-89 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Техническое задание на создание автоматизированной системы»;
- ГОСТ 34.602-90 «Автоматизированные системы. Стадии создания».
- ГОСТ 34.603-92 «Информационная технология. Виды испытаний автоматизированных систем»;
- ГОСТ РД 50-43.698-90 «Руководящий документ по стандартизации. Методические указания. Информационная технология. Комплекс стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы, требования к содержанию документов».

Заказчик обязан предоставить Подрядчику исходный код Мобильного приложения в течение 5 рабочих дней после заключения договора. Подрядчику необходимо изучить предоставленный исходный код мобильного приложения в течение 10 рабочих дней.

Исполнитель обрабатывает запросы, поступающие по следующим каналам:

- электронная почта Заказчика;
- специализированный сервис Мобильного приложения для обращения в службу технической поддержки.

При одновременной обработке нескольких рабочих заданий необходимо расставлять приоритеты. Обоснованием для назначения приоритета служит уровень важности ошибки для бизнеса и для пользователя. На основе диалога с пользователем и в соответствии с Договором, Заказчик назначает приоритеты, определяющие порядок обработки рабочих заданий. При

эскалации рабочих заданий на вторую, третью или более линии поддержки, тот же приоритет должен быть соблюден, но иногда он может быть скорректирован по согласованию с Заказчиком.

Для объективной оценки приоритета в диалоге с пользователем употребляются следующие критерии:

- степень воздействия рабочего задания: степень отклонения от нормального уровня предоставления услуги, выражающаяся в количестве пользователей или бизнес-процессов, подвергшихся воздействию рабочего задания;
- срочность рабочего задания: приемлемая задержка разрешения рабочего задания для пользователя или бизнес-процесса.

Приоритет определяется на основе срочности и степени воздействия. Для каждого приоритета определяется количество специалистов и объем ресурсов, которые могут быть направлены на разрешение рабочего задания. Порядок обработки рабочих заданий одинакового приоритета может быть определен в соответствии с усилиями, необходимыми для разрешения рабочего задания. Например, легко разрешаемое рабочее задание может быть обработано перед рабочим заданием, требующим больших усилий.

В рамках сопровождения мобильного приложения АО «АтомЭнергоСбыт» необходимо соблюдать требования к показателям назначения. Сроки выполнения рабочих заданий должны определяться согласно важности и степени воздействия инцидента, они определяются согласно таблице сроков исполнения. В отдельных случаях по согласованию с Заказчиком, сроки могут изменяться.

|           |         | Степень воздействия |                  |           |                  |           |                  |
|-----------|---------|---------------------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|
|           |         | Высокая             |                  | Средняя   |                  | Низкая    |                  |
|           |         | Приоритет           | Время разрешения | Приоритет | Время разрешения | Приоритет | Время разрешения |
| Срочность | Высокая | Критический         | 1 день           | Высокий   | 2 дня            |           |                  |
|           | Средняя | Высокий             | 2 дня            | Средний   | 3 дня            | Низкий    | 4 дня            |
|           | Низкая  | Средний             | 5 дней           | Низкий    | 7 дней           |           |                  |

Заказчик осуществляет оплату всех фактически оказанных услуг в течение 30 (тридцати) календарных дней после подписания «Акта оказанных услуг» и получения Заказчиком оригинала счета, счет-фактуры, оформленных надлежащим образом на бумажном носителе. Если Исполнитель является субъектом малого или среднего предпринимательства, то Заказчик осуществляет оплату всех фактически оказанных услуг в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней после подписания «Акта оказанных услуг» и получения Заказчиком оригинала счета, счет-фактуры, оформленных надлежащим образом на бумажном носителе.

Цена должна включать: стоимость оказанных услуг, все расходы и издержки Исполнителя, связанные с оказанием услуг, а также все налоги, пошлины, сборы и другие обязательные платежи, которые Исполнитель должен выплатить в связи с исполнением обязательств по Договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Исполнитель не может привлекать сторонние организации для оказания услуг, предусмотренных настоящим техническим заданием без предварительного письменного согласования с Заказчиком.

Заказчик предоставляет Исполнителю исходный код для сопровождения Мобильного приложения АО «АтомЭнергоСбыт», в рамках заключенного договора на сопровождение и в течение 5 рабочих дней с даты заключения договора.

### Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Качество оказанных услуг должно соответствовать технической документации и действующим нормативно-правовым актам, и стандартам РФ.

|   |
|---|
| <p>Качество оказанных услуг оценивается Заказчиком по результатам проведения опытной эксплуатации.</p>  |
| <p><b>Подраздел 3.3 Требования к гарантийным обязательствам оказываемых услуг</b></p>   |
| <p>Гарантийная поддержка реализованных заданий должна осуществляться в течение 12 месяцев с даты подписания «Акта оказанных услуг», подтверждающего факт исполнения задания.</p> <p>В течение гарантийного срока Исполнитель обеспечивает исправление обнаруженных несоответствий в срок до 5 (пяти) рабочих дней с момента получения <b>заявления</b> Заказчика в письменном виде, в т. ч. по электронным каналам связи.</p> <p>Указанные в данном пункте оказанные услуги предоставляются Заказчику без дополнительной оплаты.</p>  |
| <p><b>Подраздел 3.4 Требования к конфиденциальности</b></p>   |
| <p>Любая производственная, финансово-экономическая и иная информация, полученная каждой Стороной от другой Стороны в связи с Договором, в том числе в связи с его заключением и исполнением, считается конфиденциальной информацией (далее по тексту – «Информация»), за исключением информации, к которой есть свободный доступ на законном основании.</p>   |
| <p><b>Подраздел 3.5 Требования к безопасности оказания услуг и безопасности результата оказанных услуг</b></p>  |
| <p>В соответствии с законодательством Российской Федерации</p>  |
| <p><b>Подраздел 3.6 Требования по обучению персонала заказчика</b></p>  |
| <p>Требования по обучению персонала не предъявлялись.</p>   |
| <p><b>Подраздел 3.7 Требования к составу технического предложения участника</b></p>   |
| <p>Техническое предложение участника должно содержать описание применяемых технологий и, в случае если в работе будут использоваться лицензируемые продукты третьих лиц, то перечень и описание данного программного обеспечения.</p>   |
| <p><b>Подраздел 3.8 Специальные требования</b></p>  |
| <p>Все проектные и технические решения должны отвечать требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Должны быть исполнены требования законов, в частности части четвертой Гражданского кодекса Российской Федерации. Мобильное приложение должно быть свободно от возможности предъявления любых прав и притязаний третьих лиц, основанных на промышленной, интеллектуальной или другой собственности. Исполнение требований по обеспечению лицензионной чистоты Мобильного приложения должно обеспечиваться Исполнителем. Вопросы правообладания информацией (информационными ресурсами), формируемыми в связи с использованием Мобильного приложения, находятся в полной компетенции Заказчика и регулируются действующими нормативными положениями. При оказании услуг по настоящим техническим требованиям Заказчик не обеспечивает Исполнителя необходимыми правами на объекты интеллектуальной собственности. Исполнитель должен гарантировать не нарушение авторских, исключительных и иных прав на объекты интеллектуальной собственности третьих лиц.</p> |
| <p><b>РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ</b></p>   |
| <p><b>Подраздел 4.1 Описание конечного результата оказанных услуг</b></p>   |
| <p>Результатом оказанных услуг является стабильная и бесперебойная работа Мобильного приложения в целом, и его функциональных частей, подвергшихся изменению Исполнителем в процессе оказания услуг.</p>  |
| <p><b>Подраздел 4.2 Требования по приемке оказанных услуг</b></p>   |
| <p>В соответствии с методиками испытаний</p>  |
| <p><b>Подраздел 4.3 Требования по передаче Заказчику технических и иных документов (оформление результатов оказанных услуг)</b></p>   |

«Отчет об оказанных услугах» передается Заказчику в формате офисных приложений Microsoft Word или Open Office (\*.doc или \*.odt) на CD либо DVD дисках согласно срокам Приложения 1. «Этапы и сроки оказания услуг».

Исполнитель обязан ежемесячно до 3 (третьего) числа месяца, следующего за отчетным, предоставить «Отчет оказанных услуг» по Договору, «Акт оказанных услуг», оригинал счета, счет-фактуры, оформленных надлежащим образом на бумажном носителе.

По окончании оказания услуг Исполнитель должен предоставить Заказчику архив с кодами всех программных модулей в которые были внесены изменения.

#### **РАЗДЕЛ 5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ**

| № п/п | Сокращение             | Расшифровка сокращения   |
|-------|------------------------|--|
| 1.    | МП                     | Мобильное приложение АО «АтомЭнергоСбыт»   |
| 2.    | Запрос на обслуживание | Запрос на оказание технологических услуг в рамках процесса эксплуатации мобильного приложения, предоставление информации, консультации или документации.   |
| 3.    | Инцидент               | Событие, не являющееся частью стандартного функционирования программного обеспечения, которое привело или может привести к нарушению или снижению качества его работы, а также запрос на обслуживание. |
| 4.    | Рабочее задание        | Задание, назначаемое на Исполнения, для оказания услуг по разрешению инцидента или обработки запроса на изменения.   |

#### **РАЗДЕЛ 6. ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ**

| Номер приложения | Наименование приложения  | Номер страницы |
|------------------|--|----------------|
| 1                | Приложение №1 к Техническому заданию Этапы и сроки оказания услуг        | 9              |
| 2                | Приложение №2 к Техническому заданию Рабочее задание                     | 10             |
| 3                | Приложение №3 к Техническому заданию Отчёт об оказанных услугах за месяц | 11             |



### ЭТАПЫ И СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

| Наименование услуги  | Сроки завершения оказания услуг                   | Результат   |
|--|---|---|
| Сопровождение программного обеспечения мобильного приложения АО «АтомЭнергоСбыт» | 12 календарных месяцев с даты подписания договора | «Отчет оказанных услуг» по Договору, «Акт оказанных услуг», оригинал счета на оплату, счет-фактура, оформленные надлежащим образом на бумажном носителе предоставляются в адрес Заказчика один раз в месяц с даты подписания договора |

**Рабочее Задание № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

| Дата создания | Краткое описание<br>(тема) | Инициатор | Приоритет<br>(описание) | Статус | Ответственный |
|---------------|----------------------------|-----------|-------------------------|--------|---------------|
|               |                            |           |                         |        |               |
|               |                            |           |                         |        |               |
|               |                            |           |                         |        |               |
|               |                            |           |                         |        |               |

**Отчет об Оказанных услугах за месяц \_\_\_\_\_**

**№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**

| № п/п | Рабочее задание<br>№ | Дата создания | Краткое<br>описание<br>(тема) | Инициатор<br>(ФИО) | Категория | Приоритет<br>(описание) | Дата принятия<br>сотрудником | Дата<br>завершения<br>сотрудником | Кол-во затраченных<br>Человеко-часов | Статус | Ответственный |
|-------|----------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|-----------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------|---------------|
| 1     |                      |               |                               |                    |           |                         |                              |                                   |                                      |        |               |
| 2     |                      |               |                               |                    |           |                         |                              |                                   |                                      |        |               |
| 3     |                      |               |                               |                    |           |                         |                              |                                   |                                      |        |               |
| 4     |                      |               |                               |                    |           |                         |                              |                                   |                                      |        |               |