

Техническое задание

Предмет закупки:

Расширенная техническая поддержка системы управления ИТ-активами,
построенной на базе ПО NAUMEN IT Asset Management.

Нижний Новгород
2021

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ.....	3
РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ.....	3
Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг.....	3
Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг.....	3
РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ	4
Подраздел 3.1 Общие требования.....	4
Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг.....	7
РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ	7
Подраздел 4.1 Цель оказания услуг.....	7
Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг.....	7
Приложение 1. Технические требования.....	7
Приложение 2. Форма заявки на оказание услуг.....	8

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ

Расширенная техническая поддержка системы управления ИТ-активами, построенной на базе ПО NAUMEN IT Asset Management

РАЗДЕЛ 2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ

Подраздел 2.1 Состав (перечень) оказываемых услуг

В рамках расширенной технической поддержки системы управления ИТ-активами (далее — Система), реализованной на базе программного обеспечения NAUMEN IT Asset Management (далее – ПО), имеющегося у Заказчика, Исполнителем должны предоставляться следующие услуги:

- Устранение сбоев в работе Системы;
- Консультации специалистов Заказчика по настройке Системы;
- Изменение настроек Системы в соответствии с требованиями Заказчика;
- Установка обновлений в Систему;
- Подготовка новых форм отчетности (реестров) для Системы;
- Добавление в Систему функционала, дополнительно требуемого Заказчику.

Назначением Системы является автоматизация управления жизненным циклом ИТ активов, в частности ИТ оборудования и программного обеспечения, от появления потребности в них до списания и утилизации.

Подраздел 2.2 Описание оказываемых услуг

Описание услуг, оказываемых Исполнителем в рамках расширенной технической поддержки, представлено в таблице 1.

Таблица 1. Перечень услуг расширенной технической поддержки

Услуга	Описание услуги	Объем
Устранение сбоев в работе Системы	При возникновении сбоев в работе Системы, в случае невозможности их устранения силами Заказчика, последний может обратиться к Исполнителю с постановкой задачи на устранение сбоя. Исполнитель устраняет сбой в течение времени, оговоренного в таблице 3, кроме ситуаций, связанных с ошибками системного ПО и серверного ПО производства компании Naumen.	Без ограничений
Консультации специалистов Заказчика по настройке Системы	При возникновении вопросов по использованию или настройке Системы, эксперты со стороны Исполнителя должны оказать необходимые консультационные услуги (с использованием средств электронной почты, телефона или видеоконференцсвязи)	

Установка обновлений в Систему	Исполнитель осуществляет установку обновлений ПО Системы по мере их выхода. Не позднее 5 рабочих дней с даты выхода обновления Исполнитель должен проинформировать Заказчика и согласовать необходимость установки обновлений. Провести установку в случае необходимости в соответствии с Таблицей 3. Установка и актуализация необходимого для новой версии общесистемного ПО – зона ответственности Заказчика.	
Изменение настроек Системы в соответствии с требованиями Заказчика	При необходимости изменения настроек Системы (включая пользовательские интерфейсы, бизнес-логику и полномочия) Заказчик может обратиться к Исполнителю с требованием выполнения этих настроек.	Не более 1000 человеко-часов
Подготовка новых форм отчетности (реестров)	Исполнитель после получения Технических требований от Заказчика разрабатывает дополнительные формы отчетности (реестры) получаемые посредством Системы. В зависимости от сложности срок исполнения соответствует Таблице 3.	
Добавление в Систему функционала, дополнительно требуемого Заказчику	Исполнитель на основании сформулированных Заказчиком в письменном виде Технических требований (по форме согласно Приложению 3) производит добавление в Систему дополнительно требуемого функционала и предоставляет результат работ Заказчику.	

РАЗДЕЛ 3. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ

Подраздел 3.1 Общие требования

Основной формой взаимодействия Исполнителя и Заказчика в рамках оказания услуг по расширенной технической поддержке ПО Системы, связанных с устранением сбоев в работе Системы, консультацией специалистов Заказчика по настройке Системы, установкой обновлений ПО Системы, является Обращение. Обращения принимаются Исполнителем посредством его внутренней системы технической поддержки, либо другими доступными способами (телефон, электронная почта, видеоконференцсвязь). После того, как решение по устранению тех или иных проблем сотрудниками Исполнителя будет найдено и протестировано, информация по решению должна быть отправлена заявителю и куратору от Заказчика на адреса электронной почты alexander@okbm.nnov.ru..

Основной формой взаимодействия Исполнителя и Заказчика в рамках оказания услуг по расширенной технической поддержке ПО Системы, связанных с изменением настроек, подготовкой новых форм отчетности или добавлением в Систему дополнительного функционала, являются Технические требования (Приложение 1 к ТЗ), направленные по электронной почте, либо по официальным каналам связи (почтовая переписка). Технические требования после согласования оформляются в виде Заявки на услуги (Приложение 2 к ТЗ).

В зависимости от критичности Обращения Заказчик может установить ему соответствующий приоритет, согласно Таблице 2.

Таблица 2. Приоритеты Обращений

Обращение	Характеристика
Критичный	Обращения по ошибкам, приводящим к остановке или невозможности использования основного функционала Системы.
Высокий	Обращения по ошибкам, приводящим к невозможности использования вспомогательного функционала Системы (уведомления, отчеты, КПЭ и другие функции, работа которых не влияет напрямую на выполнение процессов учёта ИТ-оборудования и программного обеспечения).
Стандартный	Обращения, которые не связаны со сбоями программного обеспечения NAUMEN IT Asset Management, входящего в состав ПО Системы, не влияющие на работу оператора в Системе.

Таблица 3. Параметры исполнения Обращений

Обращение	Максимально допустимое время реакции на задачу по запросу/час			Максимально допустимое время реализации задачи по запросу/час			Согласование обращения
	Критичный	Высокий	Стандартный	Критичный	Высокий	Стандартный	
Устранение сбоев в работе Системы	4	8	-	8	32	-	Не требуется
Консультации специалистов Заказчика по настройке Системы	-	8	12	-	32	64	Не требуется
Изменение настроек Системы в соответствии с требованиями Заказчика	-	8	12	-	32	64	Требуется
Установка обновлений в Систему	-	-	12	-	-	64	Требуется
Подготовка новых форм отчетности (реестров)	-	-	12	-	-	64	Требуется
Добавление в Систему функционала, дополнительно требуемого Заказчику	-	-	48	-	-	160	Требуется

Общий срок оказания услуг:

Начало – 01.04.2022г.

Окончание – 31.03.2023г.

Подраздел 3.2 Требования к качеству оказываемых услуг

Качество оказываемых услуг должно соответствовать требованиям настоящего технического задания.

РАЗДЕЛ 4. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАННЫХ УСЛУГ

Подраздел 4.1 Цель оказания услуг

Следуя требованиям к услугам по расширенной технической поддержке, Исполнитель должен способствовать стабильной и надёжной работе ПО Системы, его соответствии актуальным требованиям Заказчика в части функционирования, а также обновлению ПО Системы до последней стабильной версии, выпущенной вендором.

Подраздел 4.2 Требования по приемке услуг

Отчетный период – календарный квартал. В конце каждого отчетного периода Исполнителем оформляется отчет об оказанных услугах в рамках расширенной технической поддержки. Отчет должен содержать следующую информацию:

- Количество зарегистрированных обращений за период;
- Количество и % закрытых обращений за период;
- Количество и % закрытых обращений, для которых не соблюдены временные нормативы с указанием причин несоблюдения;
- Объем оказанных услуг в человеко-часах по каждому конкретному обращению/техническим требованиям в отдельности.
- Количество оставшихся человеко-часов на расширенную техническую поддержку системы.

Ведущий инженер по ИТ



07.09.2021

А.А. Кравченко

СОГЛАСОВАНО

Начальник управления
информационных технологий



09.09.2021

Ю.А. Юрченко

Технические требования

1. Бизнес-требование и ожидаемый результат:

2. Функциональные требования

№ п.п.	Описание требования	Приоритет (Критично/Важно/Желательно)
1		
2		

3. Нефункциональные требования

№ п.п.	Описание требования	Приоритет (Критично/Важно/Желательно)
1		
2		

4. План-график с ресурсным планом

№ п/п	Описание задачи	Ресурс Исполнителя и Заказчика	Трудо- ёмкость чел.- час	Сроки	Результаты / Артефакты
1					
2					

5. Риски

№ п.п.	Описание риска	Влияние	Вероятность	Действия по предотвращению риска
1				
2				

ФОРМА ЗАЯВКИ НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

«

ЗАЯВКА №
на оказание услуг
к договору № _____ от "____" _____ 20__ г.

(____), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны и Акционерное общество «Опытное Конструкторское Бюро Машиностроения имени И.И. Африкантова» (АО «ОКБМ Африкантов»), именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице Первого заместителя генерального директора-генерального конструктора Петрунина Виталия Владимировича, действующего на основании доверенности №11.11-01 от 16.03.2017г. с другой стороны, при совместном упоминании именуемые Стороны, договорились о том, что в соответствии с условиями договора № _____ от "____" _____ 20__ г. Исполнитель обязуется оказать на нижеизложенных условиях услуги по технической поддержке ПО, а Заказчик обязуется оплатить надлежащим образом оказанные услуги.

Условия оказания услуг:

1	Наименование услуг по настоящей заявке:	_____
2	Наименование ПО:	_____
3	Сроки оказания услуг (начало, окончание) по настоящей заявке:	Начало - "____" _____ 20__ г; Окончание - "____" _____ 20__ г.
4	Стоимость услуг по настоящей заявке:	_____, в том числе НДС (18%) _____
5	Дополнительные условия оказания услуг по настоящей заявке:	_____

От Заказчика:

_____/_____/_____
«____» _____ 20__ г.
М.П.

От Исполнителя:

_____/_____/_____
«____» _____ 20__ г.
М.П.

»

ФОРМА СОГЛАСОВАНА СТОРОНАМИ:

Заказчик

Исполнитель

_____/В.В. Петрунин/
М.П.

_____/_____/_____
М.П.