

УТВЕРЖДАЮ
Директор частного учреждения
Госкорпорации «Росатом» «ОЦКС»

_____ П.А. Степаев
« ____ » _____ 2021 г.

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на оказание услуг по предоставлению доступа к технической поддержке программ для ЭВМ
«EcoSys»

Раздел 1. Наименование

Предоставление доступа к технической поддержке лицензии программы для ЭВМ «EcoSys»
--

Раздел 2. Описание услуг

Подраздел 2.1. Состав (перечень) услуг			
Доступ к технической поддержке лицензий программ для ЭВМ/программного обеспечения (далее – ПО):			
№ п/п	Наименование продукта	Тип пользователя	Количество
1	EcoSys EPC Contributor NU License	NU	70,00
2	EcoSys Server	NU	1,00
3	EcoSys Web Services API	NU	1,00

Раздел 3. Требования к услугам

Подраздел 3.1. Общие требования
<p>Предоставление доступа ПО на период доступа к технической поддержке, в соответствии с условиями Договора и Технического Задания, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none">- неограниченная возможность обращений в систему support, при подозрении на некорректную работу функционала ПО;-получение консультаций и рекомендаций по оптимальной работе с ПО;- неограниченный доступ, для клиентов, в базу знаний;- предоставление новых версий ПО по мере подготовки компанией-разработчиком (Вендором) с описанием обновления на русском языке, своевременное информирование о мероприятиях, связанных с демонстрацией ПО EcoSys, за период действия технической поддержки;- возможность участия в семинарах, презентациях технологий;- возможность предоставления маркетинговых материалов и бесплатной печати и распространения их в маркетинговых материалах;- услуги оказываются по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (Московское время);- сопровождение ОЦКС персональным менеджером (доступность 24/7). <p>Срок оказания услуг: с 01.01.2022 в течение 12 месяцев.</p>
Подраздел 3.2.Требования к гарантийным обязательствам
<p>Техническая поддержка предоставляется в отношении тех проблем, которые могут быть продемонстрированы в текущей поддерживаемой версии Программы для ЭВМ, используемой в неизменном виде на надлежащем оборудовании, при надлежащей конфигурации базы данных и операционной системы, указанных в документации на Программу для ЭВМ</p>
Подраздел 3.3.Требования к конфиденциальности
Специальные требования не предъявляются.
Подраздел 3.4 Требования к безопасности ПО и материалов (товаров)
ПО не должно содержать вредоносного и другого, не предусмотренного разделом 2, исполняемого кода.
Подраздел 3.5 Требования к составу технического предложения участника
Специальные требования не предъявляются.
Подраздел 3.6 Специальные требования
Специальные требования не предъявляются.

Раздел 4. Результат

Подраздел 4.1. Описание конечного результата
Работоспособное ПО.

Период доступа к технической поддержке: с 01.01.2022 в течение 12 месяцев.
Доступ к технической поддержке на указанный период предоставляется для конфигурации, представленной в п.2.1.

Услуги по техническому и информационному обслуживанию включают в себя:

- устранение сбоев в работе ПО при условии отсутствия изменения программного кода Заказчиком, со сроками, в соответствии с классификацией сбоев:

Классификация/описание	Время ожидания ответа службы поддержки	Интервал времени для решения проблемы
<p>Высокий/угрожающе высокий/чрезвычайное положение</p> <p>Сюда входят все ошибки, вследствие которых работа с программным обеспечением или системой становится невозможна. При ошибке угрожающе высокого класса работа с программным обеспечением становится невозможной или крайне ограниченной из-за сбоев.</p>	В течение 2 часов после сообщения Заказчиком об ошибке.	В течение 1 рабочего дня после сообщения Заказчиком об ошибке.
<p>2. Средний/серьезный</p> <p>Сюда входят ошибки, мешающие работе компании. При серьезной ошибке работа с программным обеспечением возможна, но очень ограничена из-за сбоев.</p>	В течение 2 часов после сообщения Заказчиком об ошибке.	В течение 3 рабочих дней после сообщения Заказчиком об ошибке.
<p>3. Низкий</p> <p>Сюда входят ситуации, при которых имеются ошибки, оказывающие незначительное влияние или совсем не влияющие на работу программного обеспечения.</p>	В течение 2 часов после сообщения Заказчиком об ошибке.	В течение 5 рабочих дней после сообщения Заказчиком об ошибке.

- по каждому обращению Заказчика в рамках технической поддержки Исполнитель формирует номер заявки и сообщает его Заказчику. По Высоким и Средним сбоям (в соответствии с п.4.1.) Исполнитель сообщает плановый срок ее исполнения. В случае, если решение вопроса находится в зоне ответственности компании-разработчика, Исполнитель сообщает Заказчику ориентировочный срок исполнения по согласованию с Вендором. Исполнитель предоставляет Заказчику ежемесячные отчеты, содержащие информацию обо всех заявках, как выполняемых, так и уже исполненных. Дополнительно по официальному запросу Заказчика Исполнитель предоставляет отчет о выполняемых и уже исполненных заявках на текущую дату, до окончания текущего месяца оказания услуг;

- неограниченная возможность обращений в систему support для клиентов, при подозрении на некорректную работу функционала ПО;

-получение консультаций и рекомендаций по оптимальной работе с ПО;

- неограниченный доступ, для клиентов, в базу знаний;

- предоставление новых версий ПО по мере подготовки компанией-разработчиком с описанием обновления на русском языке, своевременное информирование о мероприятиях, связанных с демонстрацией ПО EcoSys, за период действия технической поддержки;
- возможность участия в семинарах, презентациях технологий;
- возможность предоставления маркетинговых материалов и бесплатной печати и распространения их в маркетинговых материалах;
- сопровождение ОЦКС персональным менеджером (доступность 24/7).
- услуги оказываются по рабочим дням с 9-00 до 18-00 (Московское время).

Подраздел 4.2. Требования по приемке

Услуги принимаются ежемесячно на основании акта-приемки оказанных услуг.

Подраздел 4.3. Требования по передаче Заказчику технических и иных документов

Исполнитель по запросу передает Заказчику:

- эксплуатационную документацию на ПО, включая описание формата XML-файла, предусмотренную фирмой-производителем, актуальную на дату предоставления лицензий на право использования ПО согласно разделу 2 в электронном виде (в одном из форматов Microsoft Office, pdf, tif).

Акт сдачи-приемки оказанных услуг в 2-х экз.

Раздел 5. Требования к техническому обучению персонала Заказчика

Требования к техническому обучению персонала Заказчика не предъявляются.