**Приложение №1. Техническое задание**

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание услуг по технической поддержке, сопровождению и развитию функционала программы для ЭВМ BPMSoft**

1. **ТЕРМИНЫ**
   1. Система – автоматизированная система, функционирующая на основе программы для ЭВМ BPMSoft**.**
   2. Ключевые пользователи – специалисты, выделенные Заказчиком для работы с Системой и для взаимодействия с Исполнителем.

**2. ПРЕДМЕТ ЗАКУПКИ И СОСТАВ УСЛУГ**

* 1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказывать следующие услуги по технической поддержке, сопровождению и развитию функционала программы для ЭВМ BPMSoft в течение 1 (одного) года с даты заключения соответствующего договора:
     1. Консультирование по функциям и характеристикам BPMSoft с целью функционирования Системы;
     2. Консультирование ключевых пользователей по документации BPMSoft с целью функционирования Системы;
     3. Проведение анализа и предоставление инструкций по исправлению силами Заказчика ошибок, обусловленных действиями пользователей Системы;
     4. Консультирование по изменениям законодательства РФ применительно к Системе;
     5. Разработка по запросу Заказчика дополнительной функциональности для BPMSoft с целью расширения возможностей Системы;
     6. Адаптация BPMSoft с целью внесения изменений в связи с изменением законодательства РФ;
     7. Мониторинг производительности BPMSoft и предоставление рекомендаций по увеличению быстродействия функционирования Системы;
     8. Проведение дополнительных тренингов для пользователей BPMSoft.

1. **УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
   1. Специалисты Исполнителя оказывают Услуги в рабочие дни, установленные законодательством РФ, с 9:00 до 18:00 по московскому времени (рабочее время).
   2. В случае производственной необходимости по обращению ответственного представителя Заказчика Услуги могут быть оказаны Исполнителем в нерабочее время. При этом оплата Услуг происходит по двойному тарифу в выходные дни и по тарифу, увеличенному в полтора раза – по рабочим дням в нерабочее время.
   3. Заказчик размещает запросы у ответственного представителя Исполнителя, при этом, в запросе обязательно должны быть указаны:

* Тип запроса: вопрос, ошибка, запрос на оказание Услуг, запрос на гарантийное обслуживание;
* Приоритет запроса: срочный, текущий и низкий;
* К какому модулю относится запрос;
* К какой форме, отчету относится запрос;
* Подробное описание запроса;
  1. Для обеспечения Исполнителя возможностью оказания Услуг, Заказчик разрешает и обеспечивает специалистам Исполнителя удаленный доступ к Системе. Технические специалисты Сторон организуют удаленный доступ к Системе совместно.

1. **ГЕОГРАФИЧЕСКИЕ РАМКИ**
   1. Место оказания Услуг: 108851, г. Москва, г. Щербинка, ул. Первомайская, д.6
2. **КАТЕГОРИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ** 
   1. Стоимость Услуг определяется исходя из трудозатрат специалистов Исполнителя при оказании Услуг и ставок специалистов Исполнителя в зависимости от категории специалиста: Консультант, Программист или Руководитель проекта и классифицируется по приоритету:
3. Срочный запрос – невозможно выполнение ключевого бизнес-процесса.
4. Текущий запрос – может быть решен в текущем режиме без существенного влияния на бизнес-процессы.
5. Низкий запрос – в системе существует проблема, создающая неудобство работы с системой, но она не значительно влияет на выполнение бизнес-процесса либо существует возможность альтернативного исполнения бизнес-процесса.
   1. Время реакции для заявок на консультации, анализ, исправление ошибок

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Максимальное время реакции** |
| Срочный | 4 ч. |
| Текущий | 12 ч. |
| Низкий | 24 ч. |

* 1. Время реакции для заявок на модификации, настройку, документирование, обучение

|  |  |
| --- | --- |
| **Приоритет** | **Максимальное время реакции** |
| Срочный | 12 ч. |
| Текущий | 24 ч. |
| Низкий | 32 ч. |

1. **ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ ЗАКАЗЧИКУ УСЛУГИ**
   1. Исполнитель гарантирует в течение 6 (шести) месяцев с момента закрытия запроса исправлять все выявленные в процессе эксплуатации ошибки доработанного функционала и несоответствия утвержденному заданию на разработку. Запрос закрывается только на основании письменного подтверждения Заказчика. Заказчик должен подтвердить закрытие запроса либо предъявить замечания в течение 3 (трех) рабочих дней после передачи итогового результата по запросу
2. **ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ И РАСЧЕТОВ**
   1. Сдача и приемка Услуг по оформляется путем подписания в каждом отчетном периоде (календарный месяц) актов сдачи-приемки оказанных услуг.
   2. Заказчик осуществляет оплату за Услуги в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента подписания акта сдачи-приемки оказанных услуг в соответствующем Отчетном периоде на основании счета Исполнителя.
3. **ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТИРОВАНИЮ**
   1. Документация разрабатывается на русском языке.
   2. Документация передается Заказчику как в напечатанном виде (в одном экземпляре), так и в электронном виде (текстовая часть в формате Microsoft Word или Microsoft Excel, структурные схемы и рисунки в формате редактора Microsoft Visio или в Power Point).
   3. Документация должна быть согласована с Заказчиком и утверждена обеими сторонами.
4. **ТРЕБОВАНИЯ К ИСПОЛНИТЕЛЮ**

* Наличие сертифицированных специалистов не менее 5 сотрудников в области программного обеспечения (BPMSoft), которое подлежит сопровождению, развитию и поддержки
* Статус сертифицированного партнера программного обеспечения BPMSoft (подтверждение сертификатами)
* Опыт работы на рынке предлагаемых услуг не менее 18 лет (подтверждение юридическими документами)
* Общая численность штатных сотрудников компании не менее 500 человек (подтверждение выписка из штатного расписания)
* Опыт работы, в части развития и поддержки crm-систем в производстве и дистрибуции (подтверждение сканами договоров)
* Наличие трех уровней поддержки, с возможностью предоставления выделенного менеджера, ответственного за решение оперативных задач, в рамках поддержки crm-системы
* Опыт проектной работы с АО «ЩЛЗ» будет являться преимуществом