**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**

**ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ**

 **на СОПРОВОЖДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКОЙ СИСТЕМЫ "OMNI-US",**

**Лот №1-Э-2016-ЧЭСК**

**г.Чебоксары, 2016г.**

1. НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГ

Сопровождение информационно-аналитической системы «Omni-US», Лот №1-Э-2016-ЧЭСК.

1. ЗАКАЗЧИК (ПОДРАЗДЕЛЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА)

**Заказчик -** Акционерное общество «Чувашская энергосбытовая компания», (местонахождение, юридический и фактический адрес: РФ, 428020, Чувашская Республика, г. Чебоксары, ул. Ф. Гладкова, д.13а, адрес электронной почты esa@ch-sk.ru, контактный телефон: +7 (8352) 39-91-96).

**Основания**: Годовая комплексная программа закупок АО «Чувашская энергосбытовая компания» на 2016 год.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА. СУЩЕСТВУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Цели проекта

 Целью данного проекта является обеспечение бесперебойной и отказоустойчивой работы ИАС «Omni-US», качественной и эффективной поддержки пользователей Заказчика при работе с данными Системы и возникновении нарушений в работе Системы.

* 1. Задачи проекта

 Задачами проекта является оказание услуг по сопровождению и эксплуатации ИАС «Omni-US» (далее – Услуги) по следующим направлениям:

1. Абонентская поддержка – осуществляется Исполнителем на территории Исполнителя.
2. Сервисная поддержка – осуществляется Исполнителем на территории Заказчика либо Исполнителя.

 Сопровождение Системы включает в себя поддержку промышленной эксплуатации в Управлении, расположенном по адресу: Чувашская Республика, г.Чебоксары, ул.Гладкова, д.13А и в межрайонных отделениях Заказчика.

* 1. Существующее положение

В настоящее время в АО «Чувашская энергосбытовая компания» внедрена ИАС «Omni-US», предназначенная для автоматизации деятельности подразделений и должностных лиц АО «Чувашская энергосбытовая компания» при исполнении основных бизнес-процессов при работе с потребителями электроэнергии и мощности – юридическими лицами.

Разработчиком и правообладателем исключительных прав на ИАС «Omni-US» является ООО «ИТ-Консалтинг» (г. Чебоксары) - Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2009612764, выданного Федеральной службой по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам 29.05.2009 года.

1. ТРЕБОВАНИЯ К ЗАКУПАЕМЫМ УСЛУГАМ (ТЕХНИЧЕСКИЕ И ИНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ)
	1. Краткое описание Системы

ИАС «Omni-US» представляет собой взаимосвязанную совокупность программных модулей, используемых Заказчиком для достижения своих бизнес-целей.

В Системе присутствуют следующие компоненты:

* **Модуль управления НСИ** – предназначен для ведения общесистемных классификаторов и справочников, регламенты добавления и изменения НСИ, синхронизации изменений по всем узлам организационной структуры Системы;
* **Модуль управления техническими данными** – предназначен для ведения топологии сети, учета поставщиков, границ балансовой принадлежности, основных и резервных подключений потребителей, точек измерения и средств коммерческого и технического учета, поддержки основных бизнес-процессов управления сбором и регламентным обслуживанием средств учета, ведения маршрутов и нарядов на обход.
* **Договорной модуль** – предназначен для ведения договоров энергоснабжения (лицевых счетов) потребителей и всех его приложений с учетом всех аналитических признаков, используемых для построения отчетов. В системе реализована гибкая настройка схемы расчетов и различных методов тарификации потребителей с возможностью расчетов по различным видам энергии и энергоресурсов.
* **Расчетный модуль** – предназначен для расчета количества полезного отпуска энергии юридическим лицам, замещающей или статистической информации; ввод или импорт показаний приборов учета и актовых сумм.
* **Финансовый модуль** - предназначен для бухгалтерского учета (аналитического и синтетического): начальных остатков, оборотов и сальдо относительно расчетов в разрезе различных видов задолженности, проведение актов реализации, формирование бухгалтерских проводок относительно реализации, ввода и разносок оплат потребителя
* **Аналитический модуль** – предназначен для анализа объемов полезного отпуска, согласования объемов полезного отпуска с данными ЭСК, анализа потерь, составления балансов энергосистемы, поиска очагов потерь по узлам сети.
* **Модуль документооборота** – предназначен для учета входящей и исходящей переписки с абонентом, согласования и контроль исполнения документов. Система позволяет отследить всю переписку с абонентами по интересующему вопросу.
* **Отчетный модуль** – встроенный визуальный инструментарий разработки произвольных отчетов; возможности публикации отчетов на аналитическом портале; разделение доступа к отчетам; экспорт в Excel из каждого раздела Комплекса; вывод отчета в форматах PDF, TIFF, HTML, XML и CSV для любого устройства.
	1. Структурные подразделения Заказчика, использующие ИАС «Omni-US»

Условия данного проекта распространяются на следующие структурные подразделения Заказчика, в которых установлена ИАС «Omni-US»:

1. Управление, расположенное по адресу ЧР, г. Чебоксары, ул. Гладкова, д.13 а;
2. Алатырьское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Алатырь, ул. Московская/ Жуковского, д.64/57
3. Батыревское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, Батыревский район, с. Батырево, пр. Ленина, д.22а;
4. Канашское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Канаш, ул. Пушкина, д.10 пом.2
5. Новочебоксарское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Новочебоксарск, ул. Винокурова, д.21а;
6. Цивильское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Цивильск, ул. Трактористов, д.2г;
7. Чебоксарское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Чебоксары, Московский пр-т, д.41/1;
8. Шумерлинское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Шумерля, ул. Ленина, д.34а;
9. Ядринское межрайонное отделение, расположенное по адресу: ЧР, г. Ядрин, ул. Герцена, д.9в.
	1. Требования к видам оказываемых услуг

Исполнитель организует сопровождение ИАС «Omni-US» в течение 12 месяцев с момента, определенного в соответствии с разделом 5 Технических требований, в состав которого входит:

а) Абонентская поддержка

Табл.1. Состав и количество услуг по абонентской поддержке

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид услуги** | **Частота услуги в месяц** | **Частота услуги в год** |
| **1.** | **Help Desk\*** |  |  |
| 1.1. | Обработка критических запросов пользователей на интернет-портале  | 3,00 | 36,00 |
| 1.2. | Обработка некритических запросов пользователей на интернет-портале  | 5,00 | 60,00 |
| **2.** | **Call Center** |  |   |
| 2.1. | Обработка обращений по телефонам "горячей линии" с режимом работы 5\*8 | 1,00 | 12,00 |
| **3.** | **Выпуск общих обновлений версий** |  |   |
| 3.1. | Выпуск обновлений ИАС «Omni-US» по общим доработкам программного обеспечения. | 0,33 | 4,00 |
| 3.2. | Разработка методологии, руководящей документации, обучающих видеороликов ИАС «Omni-US» | 0,08 | 1,00 |
| 3.3. | Обновление рабочей документации в соответствии с обновлениями и доработкам ИАС «Omni-US» | 0,33 | 4,00 |
| **4.** | **Внесение изменений в настройки системы, доработка функциональности** |  |   |
| 4.1. | Доработка функциональности системы под требования Заказчика (не более 150 чел\часов) | 0,08 | 1,00 |
| 4.2. | Тестирование изменений, вносимых на местах в отчетные формы ИАС «Omni-US» | 0,08 | 1,00 |
| 4.3. | Проведение диагностики и анализа производительности системы. Предоставление рекомендаций и выполнение работ по настройке производительности. | 0,08 | 1,00 |
| 4.4. | Решение проблем с администрированием и сопровождением работы серверов приложений и баз данных ИАС «Omni-US» | 0,08 | 1,00 |

**\*- Количество запросов/обращений, связанных с нарушением функциональности Системы по вине Исполнителя, не ограничено.**

б) Сервисная поддержка

Табл.2. Состав и количество услуг по сервисной поддержке

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид услуги** | **Частота услуги в год** | **Кол-во чел-часов** |
| **1.** | **Сервисная поддержка Системы по требованию:** |  |  |
| 1.1. | Выезд на место по заявкам Заказчика - консультирование, настройка, проработка заявленных изменений, индивидуальные требования и пр. | 4,0 | 24 |
| 1.2. | Выездная настройка и сопровождение репликации БД ИАС Omni-US | 0,0 | 0 |
| 1.3. | Выездной аудит системы, сертификация оборудования и сетей на предмет работы в выбранной конфигурации | 0,0 | 0 |
| 1.4. | Восстановление работоспособности системы после критической ошибки, аварийной ситуации по вине Заказчика |   |   |
| *1.4.1.* | *Без выезда, удаленно* | 1,0 | 40 |
| *1.4.2.* | *С выездом к Заказчику* | 1,0 | 40 |

* 1. Требования к уровню сервиса

Для решения задач Исполнителем должна использоваться трехуровневая система организации службы технической поддержки. Каждый запрос ключевого пользователя Заказчика должен обрабатываться и при необходимости эскалироваться на следующие уровни технической поддержки. Процесс обработки запроса должен осуществляться на следующих уровнях:

* 1 уровень: специалист службы технической поддержки Исполнителя занимается первичной обработкой запроса, зарегистрированного на Портале технической поддержки;
* 2 уровень: специалисты отдела аналитики по методологии работы в Системе;
* 3 уровень: группа разработчиков Исполнителя, исправляющих проблемы на уровне кода, в случае их появления, или ошибки в исходных данных Системы.

Все запросы в службу технической поддержки должны поступать к специалистам службы технической поддержки первого уровня.

Поддержка первого уровня должна включать в себя следующие функции:

* принимать запросы от ключевых пользователей Заказчика через систему Help Desk или по электронной почте;
* осуществлять первичный анализ запроса и, при необходимости, воспроизводятся дефект на тестовом стенде Заказчика или Исполнителя, если он развернут;
* предоставлять дополнительную информацию по запросу ключевого пользователя Заказчика;
* уточнять дополнительную информацию по запросу у ключевого пользователя Заказчика для оперативного решения или по запросу специалистов второго и/или третьего уровня;
* предоставлять рекомендации по решению инцидента, описанного запроса;
* предоставлять ответ по запросу от ключевого пользователя Заказчика;
* предоставлять ответ в виде ссылок на соответствующую страницу как приложенной к этому запросу, так и ранее предоставленной документации Заказчику по Системе;
* предоставлять документацию, а при необходимости разрабатывать документацию, позволяющую осуществить эксплуатацию Системы, во избежание описанной проблемы;
* предоставлять информацию о текущем состоянии запроса;
* изменять статусы в ходе работы над запросами, с указанием причины либо обоснования изменения статуса;
* изменять приоритеты зарегистрированных запросов на Портале технической поддержки, с указанием причины либо обоснования изменения приоритета;
* консультировать по телефону «горячей линии»;
* переводить нерешенные запросы на следующий уровень технической поддержки, при этом сообщив ключевому пользователю Заказчика об этом;
* оповещать ключевого пользователя Заказчика в случае доработки компонентов Системы;
* при необходимости регистрировать просьбы о развертывании новой тестовой БД ИТ-специалистам Заказчика для воспроизведения ошибки, применения патча или обновления, а также проверки доработки функционала Системы;
* получать подтверждения решения проблемы и закрытие запроса ключевого пользователя Заказчика.

Телефон «горячей линии» должен являться дополнительным каналом по отношению к Порталу технической поддержки и электронной почте, и должен использоваться ключевыми пользователями Заказчика только при недоступности, а также для решения запроса консультационного характера. Сюда должно входить предоставление дополнительной информации, разъяснений по порядку работы Системы и пользователей, технологическому регламенту, либо документации, не являющееся сбоем Системы и инцидентом, а также не связанной с ошибкой в Системе.

Если для своевременного решения проблемы требуются экспертные знания, то при этом должна происходить эскалация запроса ключевого пользователя Заказчика на второй или третий уровень технической поддержки.

Поддержка второго уровня должна включать в себя следующие функции:

* идентифицировать и подтверждается дефекты Системы (при необходимости);
* находить решения проблемы, не связанной с дефектами Системы;
* подготавливать решения для уменьшения последствий ошибки или инцидента;
* определять проблемы, вызванные некорректной работой ПО третьих производителей;
* подготавливать инструкции по эксплуатации Системы;
* отвечать за предоставление службе технической поддержки первого уровня информации по запросу ключевого пользователя Заказчика;
* определять доработки нового функционала Системы.

Кроме того, специалисты второго уровня технической поддержки должны самостоятельно определять необходимость привлечения специалистов третьего уровня технической поддержки для точного диагностирования запроса, и отвечать за эскалацию запроса на следующий уровень технической поддержки.

Специалисты службы технической поддержки третьего уровня должны включать в себя следующие функции:

* изучать запрос ключевого пользователя Заказчика, требующий более детального рассмотрения и изучения проблемы;
* подготавливать и/или исправлять ошибки Системы, предоставлять новые версии Системы или патчи;
* исправлять исходные данные в Системе на рабочей БД Заказчика;
* разрабатывать или дорабатывать компоненты Системы;
* тестировать Систему и ее компоненты.

При этом выполнение специалистами службы технической поддержки третьего уровня своих непосредственных функций по разработке и тестированию Системы должно пользоваться приоритетом.

На основе полученных данных при уточнении информации по запросу ключевого пользователя Заказчика специалисты службы технической поддержки должны:

* определять конкретные дефекты, повлекшие возникновение описанной в запросе ситуации;
* оценивать техническую возможность их исправления и, если возможно, сообщать примерный срок исправления;
* разрабатывать исправление дефектов и, если возможно, проверять его у себя.

Заказчик должен принимать во внимание, что воспроизведение запроса на тестовом стенде не всегда возможно (например, в том случае, когда ошибка возникла в данных). Если ошибка не может быть воспроизведена на тестовых стендах Заказчика или Исполнителя, а также невозможно продолжить поиск методов устранения ошибок или отсутствует возможность выпуска патча, выполняющего исправления ошибок в данных, то Заказчик должен предоставить доступ к данным на рабочей БД для проведения указанных действий.

Исправления, предоставляемые Заказчику в диагностических целях или для оперативного решения, или в условиях невозможности воспроизведения среды эксплуатации в тестовой среде Заказчика или Исполнителя, не проходят активного тестирования. Исполнитель в дальнейшем должен включать все оперативные исправления, эффективность которых подтверждена ключевыми пользователями Заказчика, в новую версию Системы, которая, в свою очередь, подвергается тщательному тестированию.

1. СРОКИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Начало оказания услуг - с даты подписания договора

Окончание оказания услуг – по истечении 12 месяцев с даты подписания договора.

Заказчик имеет право в одностороннем порядке досрочно расторгнуть Договор путем письменного уведомления Исполнителя не менее чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты расторжения. В случае досрочного расторжения Договора Стороны проводят взаиморасчеты.

1. ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ И ПРИЕМКИ УСЛУГ

*Общие требования к приёмке услуг*

Сдача-приёмка оказанных услуг осуществляется ежемесячно по предъявлении Исполнителем комплектов соответствующих документов и завершается оформлением акта сдачи-приёмки оказанных услуг, подписанного Исполнителем и Заказчиком.

В процессе приёмки результатов должна быть осуществлена их проверка на соответствие требованиям настоящих «Технических требований».

1. ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ

Процедура подачи, выполнения и завершения запросов пользователей и запроса на изменение определяется процедурой обслуживания. Сроки реакции и исполнения заявок и запросов на изменения устанавливаются в рамках работ в зависимости от их приоритета:

| **Уровень критичности** | **Приоритет** | **Сроки реакции** | **Сроки исполнения** |
| --- | --- | --- | --- |
| Критический | Неотложный | 1 час | 1 день |
| Срочный | 1 день | 3 дня |
| Высокий | 1 день | 5 дней |
| Некритический | Нормальный | 2 дня | 5 дней |
| Низкий | 2 дня | 3 календарные недели |
| Отложенный | 2 дня | по согласованию сторон |

1. ОТЧЕТНОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА.

Отчетность Исполнителя по результатам оказания услуг должна формироваться на основании «Журнала поступления заявок» и предоставляться Заказчику вместе с Актом сдачи-приемки оказанных услуг и содержать:

* Содержание запроса;
* Наименование отдела (структурного подразделения) Заказчика;
* Ф.И.О. работника Заказчика, обратившегося с запросом;
* Дата и время поступления заявки;
* Регламентированное время оказания Услуг по сопровождению;
* Реальное время Услуг по сопровождению.
* Способ уведомления работника Заказчика, обратившегося с запросом, о его разрешении.

Исполнитель в отчете подводит итоги своей деятельности, в которых отражает:

* все полученные от представителей Заказчика запросы по сопровождению Системы;
* все оказанные услуги по сопровождению Системы;
* выявленные проблемы, в рамках отчетного периода.
1. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКУ
	1. Квалификационные требования (обязательные)
		1. Участник должен иметь не менее чем двухлетний опыт оказания услуг по разработке и/или сопровождению информационных систем для компаний, работающих в области электроэнергетики (подтверждается справкой о перечне и объемах выполнения аналогичных договоров).
		2. Исполнитель должен иметь собственную службу технической поддержки, функционирующей в режиме 5х8 (Подтверждается гарантийным письмом).
2. ТРЕБОВАНИЯ К ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ЦЕНООБРАЗОВАНИЮ
	1. Требования к ценовому предложению
		1. Стоимость предложения должна включать все расходы, в том числе транспортные, командировочные расходы, расходы по уплате налогов, сборов и иных платежей в бюджеты всех уровней и не должна изменяться в сторону увеличения в ходе оказания услуг.
		2. Стоимость предложения должна быть указана без учета НДС и с учетом НДС (если НДС предусмотрено налоговым законодательством) или должно быть указание на то, что «НДС не облагается».
		3. Цена предложения определяется в Российских рублях, указывается с точностью до копеек.
		4. Предложение на оказание услуг должно включать расчётное обоснование стоимости:

**Таблица №1 Обоснование стоимости**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуг | Единица измерения | Количество | Цена единицы, руб. без НДС | Общая цена, руб. (без НДС) |
| 1 | 2 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |
| ИТОГО без НДС, руб. |  |
| НДС (18%) |  |
| ИТОГО с НДС, руб. |  |

1. Иные требования и условия
	1. Обязательные требования к предложению участника

 Все услуги по сопровождению системы должны быть выполнены в рамках договора без увеличения стоимости, предложенной Исполнителем в коммерческом предложении.

Цена, указанная в коммерческом предложении, должна оставаться неизменной в течение срока действия договора и не может быть изменена в сторону увеличения.

1. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ПРИ РАЗРАБОТКЕ ТЕХНИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ И ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ К СОБЛЮДЕНИЮ ПРИ АДАПТАЦИИ И ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ

Настоящие технические требования разработаны с учетом требований ГОСТ 34.602-89. Дополнительно при разработке технических требований использовались следующие нормативно-технические и информационные материалы:

ГОСТ 34.201-89. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем»;

ГОСТ 34.601-90. «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 15288-2005. «Информационная технология. Системная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;

ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств».