**Техническое задание**

на оказание услуг по технической поддержке программы для ЭВМ «Naumen Service Desk v.4.0»

1. **Требования к параметрам предоставления услуг**

Техническая поддержка должна предоставляться в соответствии со следующими параметрами:

• Продолжительность технической поддержки: 12 календарных месяцев (01.01.2022 по 31.12.2022);

• Класс поддержки: 8×5×2;

• Поддерживаемая информационная система: Naumen Service Desk v.4.0;

• Количество пользователей системы: 104;

• Количество серверов: 5;

• Наличие тестового сервера: Да;

• Количество интеграций: 5 (почтовый сервер, MS AD, Siebel, ДБО, системы подрядчиков).

• Принятие запросов по следующим каналам: Web-интерфейс системы поддержки клиентов, e-mail, телефон.

• Лимит трудозатрат в рамках предоставления технической поддержки в части расширения и изменения возможностей информационной системы Naumen Service Desk (далее – ИС) должен быть предоставлен в объеме не менее 20 человеко-часов.

1. **Перечень, описание и условия оказания услуг поддержки по доступному пакету программ поддержки и доступным дополнительным опциям** 
   1. **Перечень услуг, включенных в пакет программ поддержки:**

|  |
| --- |
| **Управление инцидентами и проблемами** |
| Восстановление работоспособности информационной системы Naumen Service Desk (далее – ИС), устранение инцидентов и проблем в ИС |
| Установка обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения |
| Предоставление доступа к базе знаний, содержащей статьи по порядку поиска и устранению инцидентов и проблем в ИС |
| Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками |
| Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных действиями сотрудников Банка |
| Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи |
| Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета |
| **Расширение и изменение возможностей ИС** |
| Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями |
| Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений |
| Разработка изменений функций и настроек ИС, без изучения процессов и настроек, реализованных в ИС **#** |
| Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС # |
| Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы # |
| Разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы # |
| Изменение технических настроек программного обеспечения ИС # |
| Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение # |
| Проверка корректности выполнения функции или функций системы, по запросу # |
| **Управление проектом поддержки СИ** |
| Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов |
| Предоставление доступа в личный кабинет Банка в информационной системе управления запросами |
| Предоставление доступа к автоматизированным отчетам в информационной системе управления запросами |

**Примечание:**

# предоставляется в рамках лимита трудозатрат

1. **Описание и условия предоставления услуг поддержки, включая дополнительные опции**
   1. **Услуги, которые должны быть включенные в состав пакета:**
      1. Восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС
      * восстановление работоспособности ИС в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов;
      * устранение возникающих в ИС инцидентов и (или) проблем в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и системой приоритетов.

Условия предоставления:

* + - классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе 4 настоящего технического задания (далее – ТЗ);
    - в случае если неработоспособность ИС, инцидент или проблема в ИС вызваны неправильными или ошибочными действиями сотрудников АО «Почта Банк» (далее – Банк), или ошибками в сопутствующем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи и их настройками, участник процедуры предложения делать оферты (далее – Исполнитель) восстанавливает работоспособность ИС в соответствии с условиями предоставления услуг.
  1. **Предоставление обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками и дополнительными функциональными возможностями**
* предоставление обновленных версий (upgrades) программного обеспечения с новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии;
  + - предоставление обновлений версий (updates) программного обеспечения с незначительными новыми функциональными возможностями и устраненными выявленными ошибками, по мере их выпуска, с неизмененной первой значащей цифрой в номере версии;
    - предоставление исправлений (patches), содержащих исправления критичных выявленных ошибок, в рамках версии с неизмененной первой значащей цифрой;
    - включение в предоставляемые обновления и исправления версий выполненных ранее индивидуальных доработок прикладного программного обеспечения;
    - хранение выполненных ранее индивидуальных доработок для включения в состав обновленной версии.

Условия предоставления:

* + - обновленные версии, обновления и исправления версий программного обеспечения предоставляется в рамках версии с неизмененной первой значащей цифрой;
    - Исполнитель при предоставлении обновленных версий, обновлений и исправлений версий учитывает только выполненные исполнителем доработки;
    - координация работ по получению обновлений у производителя программного обеспечения, и установка обновлений осуществляется Исполнителем.
  1. **Установка обновлений версий и исправлений прикладного программного обеспечения**
     + установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на тестовый сервер Банка;
     + установку обновлений и исправлений версий прикладного программного обеспечения на рабочий сервер Банка.

Условия предоставления:

* + - время выполнения, дата выполнения согласовывается предварительно;
    - координация действий по получению обновлений от производителя программного обеспечения проводится Исполнителем.
  1. **Устранение инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибочными действиями сотрудников Банка**

Данная услуга предусматривает:

* + - восстановление работоспособности ИС, устранение инцидентов и проблем в ИС, связанных с неправильными, или ошибочными действиями сотрудников Банка, в фиксированные сроки в соответствии с системой приоритетов и доступным классом обслуживания.

Условия предоставления:

* + - услуга предполагает удаление или исключение неправильно выполненных сотрудниками Банка действий, для обеспечения работоспособности ИС. Разработка и применение правильных решений, вместо ошибочно выполненных сотрудниками Банка, производится в рамках услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС»;
    - услуга не распространяется на информацию, хранящуюся и обрабатываемую в ИС;
    - сохранность информации от потери обеспечивает Банк, путём выполнения операции резервного копирования и восстановления данных;
    - классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе 4 настоящего ТЗ.
  1. **Локализация инцидентов и проблем в ИС, вызванных ошибками или настройками в стороннем программном обеспечении, оборудовании, линиях связи**

Исполнитель при предоставлении услуги обеспечивает:

* + - диагностику и локализацию места возникновения инцидента, или причин, вызвавших инцидент;
    - в случае, если инцидент или проблема вызваны ошибками в сопутствующем программном обеспечении (операционная система, СУБД, WEB сервер, и прочие), и (или) их настройками, а также неисправностью аппаратного обеспечения и линий связи, определяет принадлежность инцидента к одному из указанных компонентов ИС;
    - доставку Банку информации о принадлежности инцидента к сопутствующему программному обеспечению, оборудованию или линиям связи.

Условия предоставления:

* + - устранение инцидентов, при наличии технической возможности, производится Исполнителем в рамках процесса «Расширение и изменение функций ИС»;
    - классы обслуживания, сроки выполнения запросов в зависимости от класса обслуживания, и система приоритетов описаны в разделе 4 настоящего ТЗ.
  1. **Анализ причин инцидентов и проблем в ИС с предоставлением отчета**

Исполнитель в рамках услуги обеспечивает:

* + - анализ причин возникновения инцидентов и проблем, устраненных при предоставлении соответствующих услуг;
    - предоставление Банку краткого отчета о выявленных причинах инцидента, и предпринятых для устранения действиях.

Условия выполнения:

* + - отчет предоставляется в рамках выполнения запроса по устранению инцидента в фиксированные сроки в соответствии с классом обслуживания и текущим приоритетом запроса.
  1. **Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний**

Исполнитель предоставляет:

* + - круглосуточный доступ к базе знаний по методам определения причин инцидентов и устранения инцидентов и проблем в информационной системе, методам восстановления работоспособности информационной системы;
    - круглосуточный доступ к базе знаний по внесению изменений и расширению возможностей информационной системы – созданию новых отчетов, изменению или созданию новых деловых процедур, изменению настроек сопутствующего программного обеспечения.

Условия предоставления:

* + - Исполнитель имеет право вместо предоставления доступа к базе знаний, или дополнительно к предоставлению доступа к базе знаний, для отдельных программных продуктов оказывать консультации по возможностям прикладного программного обеспечения. Консультации оказываются только в пределах содержащейся в документации к программному обеспечению информации. Консультации не предполагают ответов на вопросы «как…», «почему….», разработку решения проблем и (или) задач, изучения состава, конфигурации и функций информационной системы Банка, написания скриптов, сценариев изменения функций и настроек информационной системы и (или) описания порядка выполнения этих действий, изучения любых действий Банка, обучения сотрудников Банка.
  1. **Разработка решений по изменению настроек ИС, с анализом текущих настроек ИС**

3.8.1. Разработка отчетов с анализом текущих настроек системы, разработка скриптов, конфигураций импорта, с анализом текущих настроек системы

Исполнитель в рамках услуги, на основании запроса Банка, обеспечивает:

* + - предварительный аудит действующих настроек и процедур ИС, определение возможности выполнения, выполнение запроса и доставку решения Банку;

Условия предоставления:

* + - решение может быть, как установлено на сервер Банка Исполнителем, так и предоставлено в виде текстов скриптов, описания плана действий и(или) шагов по изменению настроек;
    - предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в настоящем ТЗ.
    - время выполнения согласовывается дополнительно.
  1. **Изменение технических настроек программного обеспечения ИС**

Исполнитель обеспечивает:

* + - изменение технических настроек программного обеспечения ИС, связанных с взаимодействием с сопутствующим программным обеспечением и оборудованием ИС;
    - изменение технических настроек сопутствующего программным обеспечением ИС, например, настроек используемого системой веб-сервера, параметров Java- машины, и прочих.

Условия предоставления:

* + - предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в настоящем ТЗ.
  1. **Перенос ИС на иное аппаратное обеспечение**

Исполнитель обеспечивает:

* + - перенос ИС на новое аппаратное обеспечение Банка по запросу Банка.

Условия предоставления услуги:

* + - предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в настоящем ТЗ.
  1. **Проверка корректности выполнения отдельной функции системы**

Исполнитель по запросу Банка обеспечивает:

* + - проверку корректности выполнения одной или нескольких функций ИС, с изучением текущих настроек ИС, анализом действий сотрудников Банка, изучением лог-файлов и иной необходимой информации;
    - предоставление краткого отчет о результатах проверки, в рамках запроса на проведение анализа.

Условия предоставления услуги:

* + - предоставление услуги лимитировано трудозатратами Исполнителя. Подробнее о лимите предоставления услуг по процессу «Расширение и изменение возможностей ИС» изложено в настоящем ТЗ.
  1. **Прием и обработка запросов на поддержку, документирование истории выполнения запросов**

Исполнитель обеспечивает прием запросов на поддержку по указанным в регламенте каналам связи, обработку и диспетчеризацию запросов, документирование процесса выполнение запросов.

* 1. **Предоставление доступа в личный кабинет Банка в информационной системе управления запросами**

Исполнитель предоставляет круглосуточный доступ Банку в личный кабинет ИС управления запросами.

1. **Период и сроки выполнения запросов** 
   1. Установлен класс обслуживания – в стандартные рабочие дни с 09 до 18 часов Московского времени (8×5×2).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Класс обслуживания\*** | **Приоритет запроса** | **Период приема запроса** | **Период обработки запроса** | **Период выполнения запроса** | **Время реакции на запрос, рабочих часов** | **Время на выполнение запроса, не более** |
| **8**×**5**×**2** | 1 | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 0,3 | 2 часа |
| 2 | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 0,3 | 4 часа |
| 3 | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 3 рабочих дня |
| 4 | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 8×5, 09:00-18:00 МСК | 2 | 10 рабочих дней |

**\*** Первая цифра обозначения класса обслуживания – рабочие часы предоставления и выполнения услуг, вторая цифра – количество рабочих дни (в неделю) предоставления услуг, третья – время выполнения запросов с первым приоритетом, рабочих часов.

Условия применения:

* по согласованию с Банком время предоставления решения может быть увеличено;
* время ожидания действий Банка по выполнению рекомендованных Исполнителем действий, время получения дополнительной информации от Банка по требованию Исполнителя, время ожидания установки обновлений на сервер Банка, время подтверждения Банком выполнения запросов не входят во время, на выполнение запроса;
* при не предоставлении Банком удаленного доступа к системе время на выполнения запросов может быть увеличено;
* время на выполнение запросов в случае невыполнения Банком обязательств по оплате, увеличивается на время от даты поступления запроса до даты погашения Банком задолженности по оплате;
* при локализации проблем, связанных с неправильной эксплуатацией ИС Банком, неисправностью оборудования и программного обеспечения сторонних производителей и их настройками время на выполнения запроса может быть увеличено;
* при выявлении ошибки в прикладном программном обеспечении, Исполнитель в период и в сроки, установленные приобретенным классом обслуживания, производит локализацию инцидента или проблемы, как ошибку в программном обеспечении, предоставляет Банку временное решение (при приоритете 1 и 2), формирует требование производителю прикладного программного обеспечения на устранение ошибки. Производитель прикладного программного обеспечения устраняет выявленную ошибку в течение 20 стандартных рабочих дней. Исправление ошибки включается в очередное обновление версии программного обеспечения.
  1. **Приоритеты запросов:**
* Приоритет 1. Система полностью неработоспособна;
* Приоритет 2. Значительная часть функций системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности системы в целом;
* Приоритет 3. Снижение производительности системы, неработоспособность одной или нескольких функций системы;
* Приоритет 4. Услуги по внесению изменений в ИС, установка обновлений и исправлений, и иные услуги, требующие планирования и предварительного согласования сроков выполнения.

1. **Учет трудозатрат при предоставлении услуг**
   1. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления инцидентами и проблемами» не производится.
   2. Учет трудозатрат при предоставлении услуг процесса «Управления проектом поддержки ИС» не производится.
   3. При предоставлении услуг процесса «Расширение и изменение возможностей ИС», Исполнитель учитывает все трудозатраты, за исключением трудозатрат по услугам:
      * Предоставление обновлений версий прикладного программного обеспечения с дополнительными функциями;
      * Предоставление доступа к постоянно пополняемой базе знаний, содержащей статьи по методам реализации изменений.
   4. Учет трудозатрат по дополнительным опциям не производится, за исключением опции:
      * Выполнение заказных доработок прикладного программного обеспечения, при предоставлении услуг по которой трудозатраты учитываются.
   5. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, ограничены приобретаемым Банком объемом (балансом) трудозатрат. Необходимый объем трудозатрат возможно пополнить в любой период действия поддержки.
   6. Услуги, трудозатраты по которым учитываются, предоставляются только при положительном балансе трудозатрат. Все иные услуги, предусмотренные пакетом программ поддержки, предоставляются при любом балансе трудозатрат. Предоставление услуг, трудозатраты по которым учитываются, сопровождается списанием затраченных на выполнение трудозатрат из баланса трудозатрат.
   7. Исполнитель выполняет запросы трудоемкостью не более 2 часов без согласования трудозатрат с Банком, при больших предполагаемых, или рассчитанных трудозатратах Исполнитель выполняет процесс согласования, при наличии возможности определения необходимых трудозатрат. Минимальное учитываемое время на выполнение одного запроса 30 минут.
   8. Исполнитель имеет право, для упрощения расчета и отображения учитываемых трудозатрат, использовать вместо учитываемых трудозатрат специальную единицу – балл. 8 баллов соответствуют 1 часу учитываемых трудозатрат.
   9. Неиспользованные в период оказания услуг трудозатраты переносятся на следующий период.
2. **Порядок сдачи-приемки услуг по технической поддержке** 
   1. Исполнение обязательств по оказанию услуг по технической поддержке подтверждается подписанными актами оказания услуг

(далее – Акт), по окончании каждого отчетного периода. Одним отчетным периодом является календарный квартал.

* 1. Банку не позднее 5-ти рабочих дней с даты окончания отчетного периода должен быть предоставлен

счет, счет-фактура и два экземпляра Акта.

* 1. Если услуги по технической поддержке оказаны с ненадлежащим качеством, Банк вправе отказаться от приемки и потребовать

произвести исправление недостатков. В этом случае Банк в течение 5-ти рабочих дней после получения Акта направляет письменный мотивированный отказ от приемки услуг по технической поддержке.

* 1. В случае наличия у Банка замечаний к оказанным услугам, Банк направляет письменный перечень

замечаний с предполагаемым сроком их устранения за подписью уполномоченного лица в течение 5-ти рабочих дней со дня получения Акта оказания услуг.

* 1. Замечания к оказанным услугам Банк вправе отправить по электронной почте с обязательным

последующим предоставлением оригинала.

1. **Срок оказания услуг по технической поддержке -** 12 календарных месяцев (01.01.2022 по 31.12.2022).