

«УТВЕРЖДАЮ»

Управляющий директор
ООО "ЭСК Гарант"

_____ А.В.Иванов

«_____» _____ 2019 года

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на выполнение работ по проекту «Развитие СЭД Directum» (далее – Проект)

2019 год

1. Общие сведения.

1.1. Назначение документа.

Настоящий документ определяет:

- a) Общие требования к выполнению работ по проекту «Развитие СЭД Directum»
- b) Функциональные требования к Проекту
- c) Технические требования к Проекту
- d) Требования к составу и результатам выполнения работ, в том числе требования к проектной и технической документации, формируемой в процессе выполнения работ.

1.2. Требования к организационному объему работ

Работы выполняются удаленно для нужд ООО «ЭСК Гарант».

1.3. Требования к функциональному объему работ

1.3.1. В рамках выполнения работ по Проекту Исполнитель должен спроектировать, реализовать и внедрить в СЭД Заказчика следующую функциональность:

- a) Централизованная подсистема ведения и хранения информации по клиентам (потребителям услуг) Заказчика
- b) Создание электронного архива по клиентам
- c) Автоматический механизм импорта данных из всех биллинговых систем Заказчика в централизованный справочник клиентов (потребителей услуг) Заказчика
- d) Механизм синхронизации загруженных данных Заказчика в централизованный справочник клиентов (потребителей услуг) Заказчика с биллинговыми системами, используемыми у Заказчика
- e) Механизм импорта в СЭД входящих сообщений от клиентов Заказчика с сайта Заказчика, Личного кабинета клиента, ПО Контакт-центра Заказчика (на платформе Naumen) с автоматическим заполнением карточки заявления ЮЛ/ФЛ, последующей регистрацией и маршрутизацией по соответствующим ТМ.
- f) Типовые маршруты:
 - Жалобы и предложения/Жалоба на качество коммунальных услуг
 - Договорная работа/Расторжение договора
 - Договорная работа/Заключение соглашения о рассрочке/реструктуризации долга
 - Договорная работа/Заключение договора или дополнительного соглашения
 - Договорная работа/Изменение договора
 - Договорная работа/Расторжение договора
 - Операции по лицевому счёту/Перерасчёт
 - Операции по лицевому счёту/Перенос денежных средств
 - Операции по лицевому счёту/Возврат денежных средств
 - Действия по договору/Перерасчёт
 - Действия по договору/Возврат ДС
 - Акты сверки

1.3.2. Кроме того, Исполнитель должен спроектировать, реализовать и внедрить доработки следующей используемой в СЭД Заказчика функциональности:

- a) Подсистема «Внутренние заявки»
- b) Функциональность «Надзорные органы»
- c) Подсистема «Работа с заявлениями ФЛ/ЮЛ»

d) Подсистема «Отчётность»

е) Функциональность Места регистрации, включая аудит текущего состояния данной функциональности.

1.3.3. Также в рамках выполнения работ по Проекту Исполнитель должен спроектировать и сформировать Техническое проектное решение на СЭД Заказчика с учётом всей реализованной функциональности и текущего Проекта, включающее в себя:

а) Сайзинг СЭД (требования к вычислительным мощностям)

б) Требования к серверной и технической архитектуре

с) Требования к лицензированию (расчёт потребности в лицензиях)

д) Нормативы производительности СЭД на основе объёма хранимых и обрабатываемых данных по итогам Проекта с учётом выполнения требований по вычислительным мощностям, лицензированию и архитектуре.

е) Требования к объёму технической поддержки для обеспечения работоспособности СЭД.

1.4. Требования к срокам выполнения работ.

Начало выполнения работ – с даты подписания договора.

Срок окончания выполнения работ – 2021 год.

1.5. Условия и порядок оплаты

1.5.1. Оплата по договору осуществляется с отсрочкой платежа не менее 60 и не более 90 календарных дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ по каждому этапу на основании выставленного счета на оплату и счета-фактуры. Период отсрочки оплаты работ/услуг, не является коммерческим кредитом (ст. 823 ГК РФ), в данный период не применяются законные проценты согласно ст. 317.1 ГК РФ.

1.5.2. В случае, если победителем конкурсной процедуры будет объявлена организация, относящаяся к субъектам малого и среднего предпринимательства (что будет подтверждено соответствующей выпиской из реестра предприятий малого и среднего предпринимательства), оплата по договору осуществляется с отсрочкой платежа не более 30 календарных дней после подписания Сторонами Акта сдачи-приемки выполненных работ по каждому этапу на основании выставленного счета на оплату и счета-фактуры.

1.5.3. Обязательство Заказчика по оплате считается исполненным с момента (дня) списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

1.5.4. В случае нарушения по вине Исполнителя сроков выполнения этапов работ, утверждённых в детальном Плане-графике выполнения работ по Проекту (см. п. 3.1.2 а), Исполнитель выплачивает Заказчику неустойку в размере 0,05% стоимости работ по Договору за каждый день допущенной просрочки.

1.6. Требования к стоимости работ

1.6.1. Стоимость работ должна включать в себя все налоги и другие обязательные платежи, включая командировочные и сопутствующие расходы Исполнителя.

1.6.2. Общая стоимость работ должна формироваться с учетом:

а) стоимости работ в следующем формате:

Наименование этапов/подэтапов проекта	Плановые сроки				Стоимость этапа по договору, руб., включая НДС	Ответственность Сторон/Результат работ		Отчетные документы	Стоимость без НДС, руб.	Трудозатраты Исп., ч/д	Длительность, дней
	Дата	Дата завершения со стороны Участника	Дата согласования со стороны			Участник	Заказчик				

- b) стоимость лицензий программного обеспечения (включая лицензии СУБД);
- c) стоимость технической поддержки лицензий;
- d) стоимость предоставления вычислительных мощностей, необходимых для разработки и внедрения системы, до перевода системы в опытную эксплуатацию;
- e) стоимость командировочных и сопутствующих расходов Участника закупки.

2. Требования к составу и порядку выполнения работ

2.1. Требования к составу работ

В соответствии с настоящим техническим заданием Исполнитель должен выполнить работы в соответствии с планом-графиком, включающем в себя следующие этапы, но не ограничиваясь ими:

Наименование этапа/работы		Результаты
1.	Планирование и проектирование	
	На данном этапе Исполнитель должен провести работы по уточнению функциональных требований к Проекту ООО «ЭСК Гарант» в СЭД	<ul style="list-style-type: none"> a) Детальное Техническое задание на реализацию Проекта в СЭД. b) Уточнённый детальный План-график выполнения работ по Проекту.
2.	Разработка и тестирование	
	На данном этапе Исполнитель должен провести работы по разработке, интеграции и организации приёмо-сдаточных испытаний разработанной функциональности СЭД (п. 1.3.1-1.3.2.). Также на данном этапе разрабатывается документация, необходимая для проведения приёмо-сдаточных	<ul style="list-style-type: none"> a) Исходные файлы с настройками b) Установленная на тестовой среде функциональность СЭД, включая все развёрнутые необходимые для нормального функционирования элементы и службы. c) Эксплуатационно-техническая документация на разработанную функциональность: Инструкция пользователя Инструкция администратора

Наименование этапа/работы		Результаты
	<p>испытаний и эксплуатационно-техническая документация на разработанную функциональность.</p> <p>Также на данном этапе Исполнитель должен сформировать Техническое проектное решение на СЭД Заказчика с учётом всей реализованной функциональности и текущего Проекта (согласно п. 1.3.3.)</p>	<p>Чек-лист по настройкам</p> <p>d) Результат приёмо-сдаточных испытаний (далее по тексту - ПСИ) функциональности подтверждённый следующими документами:</p> <p>Методика и сценарий ПСИ</p> <p>Протокол ПСИ</p> <p>Акты приёмки Модуля в опытную эксплуатацию (далее - ОПЭ)</p> <p>Программа опытной эксплуатации функциональности, включающая порядок и параметры оказания технической поддержки на период ОПЭ.</p> <p>e) Техническое проектное решение на СЭД Заказчика с учётом всей реализованной функциональности и текущего Проекта (согласно п. 1.3.3.)</p>
3.	Опытная эксплуатация	
	<p>В рамках данного этапа Исполнитель должен провести работы по оказанию технической поддержки разработанной функциональности, включая выполнение необходимых доработок, в период опытной эксплуатации.</p>	<p>a) Протокол проведения ОПЭ разработанной функциональности.</p> <p>b) Перечень доработок по разработанной функциональности, реализованных в ходе ОПЭ</p> <p>c) Изменённая эксплуатационно-техническая документация (см. п. 1.2.2) на разработанную функциональность</p> <p>d) Установленная на тестовой и продуктивной среде разработанная функциональность, включая все развёрнутые необходимые для нормального функционирования элементы и службы.</p> <p>Исходные файлы с реализованными в ходе ОПЭ изменениями</p> <p>Акт приёмки в промышленную эксплуатацию.</p>

2.2. Требования к организации работ

- 2.1.1. Перед выполнением работ Исполнитель направляет Заказчику детальный план-график выполнения работ в рамках данного задания.
- 2.1.2. Работы по Проекту должны выполняться по общепризнанным стандартам управления проектами (PMBOK, ISO 1006).
- 2.1.3. Все производимые работы должны соответствовать действующим нормам и правилам техники безопасности, пожаробезопасности, а также охраны окружающей среды;
- 2.1.4. В ходе выполнения работ все согласования и разрешения, необходимые для организации работ и взаимодействия с внешними контрагентами, обеспечивает Заказчик;
- 2.1.5. Все созданные в процессе проекта документы должны быть предоставлены Заказчику в электронном и бумажном виде по результатам их согласования.
- 2.1.6. Каждый документ должен проходить последовательно два этапа - согласование и утверждение Заказчиком.

2.1.7. Документы, указанные в п. 2.1., присылаются ответственным лицом Исполнителя по электронной почте ответственному лицу Заказчика и рассматриваются Заказчиком в течение 5 рабочих дней. Заказчик обязан в течение 5 рабочих дней после получения документа прислать по электронной почте Исполнителю замечания по документу, либо свое согласие с документом. Если заказчик не присылает Исполнителю ответ (замечания, либо согласование) в течении 5 рабочих дней, то документ считается принятым и этап считается пройденным.

2.2. Технические требования

2.2.1. Вся разработанная функциональность должна быть интегрирована в используемую у Заказчика СЭД, реализованную на платформе Directum.

3. Требования к результатам работ

3.1. Все результаты работ должны быть задокументированы в соответствии с требованиями ГОСТ 34.201-89 Виды, комплектность и обозначение документов при создании автоматизированных систем и РД 50-34.698-90 Автоматизированные системы: требования к содержанию документов.

3.2. По итогам проведения работ Исполнитель формирует и передаёт Заказчику следующие материалы и документы:

- a) Отчёт об исполнении детального Плана-графика выполнения работ по Проекту
- b) Детальное Техническое задание на реализацию Проекта в СЭД.
- c) Предложения по оптимизации Мест регистрации в СЭД
- d) Эксплуатационно-техническая документация на разработанную в рамках Проекта функциональность в составе:
 - Инструкция пользователя
 - Инструкция администратора
 - Чек-лист по настройкам
- e) Методика и сценарий ПСИ.
- f) Протокол ПСИ.
- g) Акты приёмки в опытную эксплуатацию.
- h) Программа опытной эксплуатации, включающая порядок и параметры оказания технической поддержки на период ОПЭ.
- i) Техническое проектное решение на СЭД Заказчика с учётом всей реализованной функциональности и текущего Проекта (согласно п. 1.3.3.)
- j) Протокол проведения опытной эксплуатации.
- k) Перечень доработок, реализованных в ходе ОПЭ.
- l) Установленная на тестовой и продуктивной среде разработанная в рамках Проекта функциональность, включая все развёрнутые необходимые для нормального функционирования элементы и службы.
- m) Исходные файлы с реализованными в ходе ОПЭ изменениями.

- n) Акт приёмки разработанной в ходе Проекта функциональности в промышленную эксплуатацию.

4. Требования к исполнителю работ

4.1. К участию приглашаются юридические лица и индивидуальные предприниматели, удовлетворяющие следующим требованиям:

- a) обладающие гражданской правоспособностью для заключения договора;
- b) не являющиеся неплатёжеспособными, банкротами, не находящиеся в процессе ликвидации;
- c) на имущество в части, существенной для исполнения договора, не должен быть наложен арест
- d) экономическая деятельность не должна быть приостановлена;
- e) исполнитель должен обладать гражданской правоспособностью в полном объеме для заключения и исполнения договора (должен быть зарегистрирован в установленном законодательством РФ порядке)
- f) отсутствие сведений об Исполнителе в реестре недобросовестных поставщиков, предусмотренном Федеральным от 18.07.2011 №223-ФЗ «О закупках товаров, работ и услуг отдельными видами юридических лиц».

4.2. Исполнитель должен иметь успешный опыт разработки и внедрения бизнес-процессов в СЭД на платформе Directum в компаниях, относящихся к сфере энергетики, услуг ЖКХ или телекоммуникации, а также опыт проведения проектно-изыскательских работ и написания всей соответствующей документации по составлению технического задания на разработку и внедрения подобных информационных систем.

5. Требования к гарантийному обслуживанию

5.1. Исполнитель должен гарантировать качество и надежность функционирования внедрённой в ходе Проекта функциональности не менее 12 (двенадцати) месяцев (минимальный гарантийный срок) с даты подписания Акта сдачи-приемки работ.

5.2. В рамках гарантийного срока обслуживания Исполнитель обязан:

- a) консультировать специалистов Заказчика по вопросам эксплуатации, а также устранения ошибок системы в режиме «вопрос-ответ» по телефону, электронной почте и с помощью специального сервиса в системе;
- b) устранять ошибки с выездом к Заказчику. В случае невозможности устранения ошибки Исполнителем удаленно или силами Заказчика в соответствии с консультациями Исполнителя, Исполнитель в течение одного рабочего дня с момента получения от Заказчика претензии с описанием ошибок направляет своего представителя к Заказчику для устранения указанных ошибок;
- c) поставлять новые версии программного обеспечения, произведенные в период гарантийного обслуживания.
- d) Ошибками в работе разработанной в рамках Проекта функциональности считается отклонения в работе функциональности относительно требований, зафиксированных в Техническом Задании.
- e) Срок устранения выявленных ошибок – не более 3 рабочих дней