**Техническое задание**

**на предоставление права использования ПО Application Manager и услуги технической поддержки.**

1. **Заказчик** – ООО «ГК «Иннотех».
2. **Исполнитель** – ю/л, оказывающее услуги ТП и предоставляющий право использования ПО **Application Manager**, победитель закупочной процедуры.С Исполнителем будут заключены два отдельных договора – сублицензионный и оказание услуг ТП.
3. **Вендор** – ООО «Оптимакрос», правообладатель ПО.
4. **Место оказания услуг** – Услуги оказываются Исполнителем удаленно.
5. **Порядок оплаты.**

Оплата Технической поддержки - предпочтительнее ежеквартально в течение 10 рд. Участник может предложить свой вариант оплаты в КП.

Оплата ПО – предпочтительнее 100% постоплата в течение 15 рд, Участник может предложить свой вариант оплаты в КП.

1. **ПО, состав, количество и срок:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вид лицензии** | **Количество** | **Срок использования** |
| 1 | Application Manager  Серверная лицензия | 1 | бессрочный |

Условия поставки – в течение 10 рабочих дней с даты подписания договора.

1. **Состав и содержание услуг.**

Исполнитель обязуется передавать Вендору запросы по выявленным сбоям и дефектам ПО, также запросы по созданию и доработке функционала и компонентов ПО, не связанных с архитектурой моделей.

Наименование сервисов ПО, в отношении которых Вендор производит техническую поддержку.

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Сервисы/модули ПО Application Manager** |
| 1 | Application Manager |

**Спецификация технической поддержки.**

* 1. Заказчик за свой счет и самостоятельно либо с привлечением подрядчика организовывает

техническую поддержку первой, второй и третьей линии.

Вендор оказывает услуги технической поддержки четвертой линии.

* 1. Четвертая линия поддержки обрабатывает запросы по выявленным сбоям и дефектам ПО, которые невозможно устранить первой, второй и третьей линии поддержки, а также запросы по созданию и доработке функционала и компонентов ПО, не связанных с архитектурой моделей.
  2. Предметом технической поддержки четвертой линии являются:
     1. Предоставление доступа к дистрибутивам новых версий ПО по запросу Заказчика, размещенному на портале технической поддержки. Уведомления о выходе новых версий ПО размещается на ресурсах правообладателя.
     2. Обработка обращений от пользователей по вопросам сбоев и дефектов в функционировании ПО;
     3. Установка обновлений и переустановка ПО по запросам Заказчика при наличии удаленного доступа к ресурсам Системы;
     4. Доступ на портал технической поддержки и право размещения запросов.
  3. Предметом технической поддержки четвертой линии не являются обращения, связанные с архитектурой кубов и мультикубов, формульных связей, форм ввода и отчетов, визуальной составляющей, изменением мастер-данных и данных кубов, миграции данных между моделями, разработка ETL инструментов, интеграционных и прочих скриптов, поддержка работоспособности серверов и прочей инфраструктуры Заказчика, а также инциденты, связанные со снижением быстродействия, кроме дефектов ПО. Данные обращения разрешаются на уровне первой, второй и третьей линий поддержки.
  4. В состав технической поддержки также не входят консультационные услуги, связанные с пользовательской логикой, данными внешних источников.
  5. Техническая поддержка не оказывается в отношении инцидентов, возникших в связи с инфраструктурой Заказчика, аппаратными и сетевыми компонентами (в т.ч. серверами, сетевым окружением), а также программным обеспечением Заказчика, кроме ПО Application Manager .
  6. Администрирование пользователей Системы (добавление новых, изменения прав, взаимодействие по вопросам функционирования ПО Заказчика), администрирование продуктивного и тестового КТС (комплекс технических средств, в т.ч. серверов) выполняется работниками Заказчика.
  7. В рамки услуг ТП не входит улучшение качества данных внешних систем-источников. Вопросы, связанные с качеством или предоставлением данных из систем-источников, решаются силами Заказчика.

1. **Срок оказания ТП.**

2 года

1. **SLA**

Целевые сроки реагирования на запрос и сроки устранения недостатков, указанных в Запросах, представлены ниже. Приоритеты имеют 4 категории:

* Критичность 1. События, которые не позволяют выполнять бизнес-процессы и продолжать эксплуатацию сервисов ПО. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок устранения – 1 день;
* Критичность 2. События, которые не имеют прямого влияния на выполнение бизнес- процессов и продолжение эксплуатации сервисов ПО, однако частично ограничивает или затрудняет использование сервисов ПО. Обходные решения отсутствуют. Время реакции – 2 часа, срок устранения – 2 дня;
* Критичность 3. События, которые не имеют влияния на бизнес-процессы и использование сервисов ПО. Время реакции – 8 часов, срок устранения – 3 дня;
* Критичность 4. Решение инфраструктурных проблем и проблем, связанных с действием персонала Заказчика и/или третьих поставщиков услуг. Время реакции – 12 часов, срок устранения – не более 30 рабочих дней.

График оказания услуг по технической поддержке 9 часов, 5 дней в неделю с понедельника по пятницу включительно, с 09:00 до 17:59, пояс UTC (GMT) + 3.

Длительность действий измеряется в рабочих часах (с учетом графика оказания технической поддержки) и рабочих днях;

Время реакции на запрос – время от момента получения, согласованным способом связи, информации о необходимости зарегистрировать инцидент до начала работ над ним, но в любом случае в рабочие часы, указанные выше.

В исключительных случаях срок предоставления решения может быть продлен по договоренности с Заказчиком, если за указанное время у Вендора нет возможности предоставить решение. Вендор, в таких случаях, должен предоставить Заказчику подробное обоснование невозможности предоставления решения для Обращения (Заявки) за указанное время и уточненное время предоставления решения. В таких случаях время просрочки считается от нового согласованного срока предоставления решения.

Прием Запросов Заказчика производится в режиме 24х7 (схема 24х7) и выполняется через портал технической поддержки: support.optimacros.com, если стороны явно не согласовали иной способ приема Запросов на обслуживание.

При обращении в службу технической поддержки Вендора или иными способами Заказчик должен предоставить следующую информацию:

* имя, фамилию и контактную информацию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего заявку);
* критичность запроса по собственной классификации;
* подробное описание сути запроса или нештатной ситуации;
* запись экрана (видео) с ошибкой, или при невозможности скриншот с ошибкой, а также шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации.

Первичную установку приоритета осуществляет Заказчик, однако, Вендор может изменить приоритет обращения в соответствии определенным критерием классификации.

Заказчик при подаче Запроса обязан придерживаться правила – одному Запросу соответствует одно требование о выполнении работ (оказании услуг), связанных с функционированием и эксплуатацией ПО. В случае возникновения у Заказчика новых требований при решении Запроса открываются новые Запросы.

Если в результате анализа Запроса выявлена необходимость получения дополнительной информации от Заказчика, Вендор фиксирует в зарегистрированной Запросе соответствующий факт и направляет его представителю Заказчика. Работы по анализу Запроса возобновляются только после получения от Заказчика необходимой информации. Достаточность информации по Запросу определяется Заказчиком.

Время работы над Запросом может быть изменено по согласованию с Заказчиком.

При расчете фактического срока устранения не считается нарушением, если отклонение от целевого срока произошло вследствие:

* Инфраструктурного сбоя на стороне Заказчика;
* Внесения Заказчиком каких-либо несогласованных с Вендором изменений в расписание потоков, в настройки окружения;
* В случае, если вносимые Заказчиком изменения не прошли функциональное (при необходимости - нагрузочное и регрессионное) тестирование;
* Отсутствия у сотрудников Вендора удаленного доступа к Системе (истечение сертификатов VPN) или блокировка учетных записей и пр., необходимых для доступа к Системе/ПО или КТС (комплекс технических средств). При этом, время сотрудника, потраченное на ожидание предоставления удаленного доступа к Системе или разблокировку учетных записей и пр., необходимых для доступа к Системе/ПО или КТС считается потраченным на решение Запроса по технической поддержке.

Одновременно в работе может находится не более двух обращений. При превышении данного количества остальные обращения переводятся в ожидание. Очередность обработки обращений определяется в зависимости от приоритета задачи, либо по согласованию с Заказчиком.